

Aikuissosiaalityö nuoren aikuisen arkea kohtaamassa

REA NIEMINEN

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityön pro gradu –tutkielma

Tammikuu 2014

Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

NIEMINEN, REA: Aikuissosiaalityö nuoren aikuisen arkea kohtaamassa  
Pro gradu –tutkielma, 70 s.  
Sosiaalityö  
Ohjaaja: Satu Ranta-Tyrkkö  
Tammikuu 2014

---

Tämän pro gradu –tutkielman aiheena on sosiaalityön käytäntö ja nuorten aikuisten arki. Halusin selvittää, mitä sosiaalityön keinoja on käytetty nuorten aikuisten arjen ongelmien käsittelyssä sekä mitä nuorten aikuisten arjesta on pääteltävissä. Sosiaalityön lähtökohtana on ihmisten hyvinvointi ja työn tavoitteena on arkielämän jatkuvuuden ja sujuvuuden ylläpitäminen. Sosiaalityöllä on yhteiskunnallinen asema.

Tutkimus on laadullinen tutkimus. Sen viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktionismi. Metodina on sisällönanalyysi, mikä kuvaa tapaa, jolla analysoin aineistoa systemaattisesti. Aineisto koostuu yhdeksän nuoren aikuisen sosiaalityön asiakasmerkinnöistä. Nuoret aikuiset ovat 18-22-vuotiaita. Sosiaalityön asiakasmerkinnät koostuvat asiakaskertomuksista, suunnitelmista ja tapahtumatiedoista. Aineisto on kerätty eräästä keskisuuresta Suomen kaupungista.

Tutkimus kertoo, että asiakkuuden alkamistilanteissa oli läsnä instituution asiakkuuden ehtoja. Sosiaalityössä kohtaamistilanteiden rakentaminen muodostui osin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliselle tapaamiselle, mutta kohtaamistilanteita rakennettiin myös monenlaisista vaiheista ja tilanteista. Kohtaamistilanteiden rakentaminen kuvasi sosiaalityön käytäntöä. Sosiaalityön käytännöstä kertoivat myös sosiaalityön työvälineet ja puheeksi ottamisen keinot. Sosiaalityöntekijät toimivat usealla sosiaalityön ammatillisen käytännön tasolla. Nuorten aikuisten arjesta tutkimus kertoo, että nuoret aikuiset toimivat samanaikaisesti usealla arjen osa-alueella kohdaten sekä arjen sujuvuuden vasta- että myötävirtoja. Osalla nuorista aikuisista arjen asiat näyttäytyivät resursseina sosiaalisessa verkostossa, koulutus- ja työelämän asemassa sekä terveydessä. Sen sijaan osalle nuorista aikuisista oli kasautunut arjen vastavirtoja samanaikaisesti usealle arjen osa-alueelle. Arjen vastavirtoja kohdattiin sosiaalisissa suhteissa, asumisessa, taloudellisessa tilanteessa, koulutus- ja työelämässä sekä terveydessä.

Sosiaalityöntekijöiden tulee toimia usealla sosiaalityön ammatillisen käytännön tasolla kohdatessaan arjen ongelmia. Työprosessien hallinta vaatii myös sirpaletiedon keräämistä ja omaksumista. Sosiaalityön menetelmällisyys edellyttää ammatillista lähestymistapaa. Sosiaalityön käytäntöön ehdotan keskusteluja ihmisten arjen tilanteista ja työprosessien kokonaisuuksista.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, käytäntö, nuori aikuinen, arki

University of Tampere  
School of Social Sciences and Humanities

NIEMINEN, REA: Social work with adults confronts everyday life of young adults  
Master's Thesis, 70 pages.  
Social Work  
Supervisor: Satu Ranta-Tyrkkö  
January 2014

---

The subject of this Master's Thesis is social work practice and everyday life of young adults. I wanted to find out the means of social work which has been used in problems of everyday life of young adults and is there something to conclude from everyday life of young adults. The basis of social work is peoples well being and the aim of social work is continuation and fluency of everyday life. Social work has an societal status.

The study is a qualitative study. Its theoretical frame is a social constructionism. The method is a content analysis which describes the way how I analyse the data systematically. The data consists of the nine client notes of young people in social work. The young people were from 18 to 22 years old. The client notes of the social work consist of clients narrations, plans and event information. The data has been collected from one of the middle-sized town in Finland.

The study tells that there were terms of the clientship of the institution present in the beginning situations of the clientship. In the social work the building of meeting situations formed on the meeting between partly a social worker and a client but the meeting situations also were built since many kinds of stages and situations. The building of meeting situations described the practice of the social work. The tools and the methods of talking also described the practice of the social work. The social workers act with several levels of social work practice. The study tells from the everyday life of young adults that the young adults act with several sectors of the everyday life at the same time they confronts both the up and down streams. With some of the young adults the matters of the everyday life appeared as resources in a social network, position of an education life and working life and in health. Instead the down streams of the everyday life had accumulated simultaneously on some of the young adults on several sectors of the everyday life. The down streams of the everyday life were met in social relations, living, in economic situations, an education life and working life and health.

The social workers have to act with several levels of social work practice when meeting the problems of the everyday life. The control of work processes also requires collecting and adopting of the fragment information. The methods of the social work requires a vocational approach. I propose discussions about the situations of the people's everyday life and about the wholenesses of work processes to the practice of the social work.

Keywords: social work with adults, practice, young adult, everyday life

## Sisältö

1	Johdanto.....	2
2	Aikuissosiaalityö.....	5
	2.1 Palveluna ihmisten arkea kohtaamassa.....	5
	2.2 Sosiaalityönä ihmisten arkea kohtaamassa.....	7
	2.3 Sosiaalityön käytäntöä kohtaamassa.....	9
3	Arki.....	14
	3.1 Arjen käsitteellistämisen ja tutkimuksellisten lähestymistapojen jäljillä.....	14
	3.2 Nuoren aikuisen arjen jäljillä.....	17
	3.3 Sosiaalityö, arki ja nuoret aikuiset.....	20
4	Tutkimuksen toteutus.....	22
	4.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimuskysymykset.....	22
	4.2 Viitekehyksenä sosiaalinen konstruktionismi.....	22
	4.3 Sosiaalityön asiakasmerkinnät aineistonkeruun lähteenä.....	24
	4.4 Aineiston kerääminen ja yleinen kuvaus.....	25
	4.5 Sisällönanalyysi ja analyysin toteuttaminen.....	29
	4.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	30
5	Sosiaalityön käytäntöä.....	32
	5.1 Kohtaamista rakentamassa.....	32
	5.2 Sosiaalityön työvälineitä.....	35
	5.3 Puheeksi ottamisen keinoja.....	40
6	Nuoren aikuisen arkea.....	44
	6.1 Ihmissuhteita, vapaa-aikaa ja tulevaisuutta.....	44
	6.2 Asumista ja taloudellisia tilanteita.....	47
	6.3 Koulutus- ja työelämän polkuja.....	49
	6.4 Terveyttä, päihteitä ja voimavaroja.....	52
7	Johtopäätökset.....	55
8	Lopuksi.....	61
	LÄHTEET.....	65

## 1 Johdanto

Yhteiskunta on aina ollut kiinnostunut nuorista (Raitakari & Virokannas 2009, 5). Poliittinen kiinnostus on kasvanut 1990-luvun puolivälistä lähtien. Tätä tukevat kansainväliset analyysit, joiden mukaan nuoria koskeva julkinen hyvinvointipoliittinen huoli on voimistunut viimeisten 20 vuoden aikana. (Harrikari & Hoikkala 2008, 150-160.) Hyvinvointipoliittisen huolen puitteissa yhteiskunta kohtaa nuoria aikuisia erilaisissa järjestelmissään ja palveluissaan. Aikuissosiaalityö on yksi näistä. Sosiaalityössä yleisesti hyvinvointiin ja pahoinvointiin liittyvät keskustelut ovat keskeisiä. Näkökulma nuorten aikuisten hyvinvoinnin kysymyksiin riippuu siitä, millä palvelujärjestelmän osa-alueella sitä tarkastellaan (Hämäläinen, Laukkanen & Vornanen 2008, 161). Nuori aikuinen voi samanaikaisesti olla useassa palvelujärjestelmässä osallisena. Sosiaalityössä nuoren aikuisen elämä tulisi kuitenkin nähdä kokonaisuutena (Raitakari & Virokannas 2009, 6). Kokonaisvaltaisuus sosiaalityössä tarkoittaa useita kohtaamisia sekä luottamusta, jotta ihminen uskaltautuu muuttamaan omaa elämäänsä (Laitinen & Kemppainen 2010, 150). Kyse on paljolti myös siitä, millaisia mahdollisuuksia sosiaalityölle suodaan tehdä työtä kokonaisvaltaisella työtoteella. Olen tässä tutkimuksessa kiinnostunut pohtimaan, miten aikuissosiaalityössä kohdetaan nuorten aikuisten pahoinvoinnin kysymyksiä sekä mitä sosiaalityöntekijöiden ja nuorten aikuisen kohtaamiset kertovat siitä arjesta, jossa nuoret aikuiset elävät.

Valitsin tutkimukseeni käsitteen nuori aikuinen, jolla tarkoitan 18-25-vuotiaita nuoria aikuisia, koska olen kiinnostunut pohtimaan nuoruuden ja aikuisuuden taitekohdan hyvinvoinnin ja pahoinvoinnin kysymyksiä. Haluan selvittää, mitä ovat ne nuorten aikuisten arjen pahoinvoinnin asiat, joita aikuissosiaalityössä kohdetaan? Kiinnostukseni aiheeseen on herännyt työstäni aikuissosiaalityössä, jossa olen toiminut noin neljän vuoden ajan. Sosiaalityöntekijänä aikuissosiaalityössä olen kohdannut erilaisia nuorten aikuisten arkisia asioita. Nämä arkiset asiat ovat vaihdelleet arjen eri osa-alueilla. Käsiteltävät asiat ovat voineet liittyä muun muassa rahan käyttöön, asumisen ongelmiin, terveydentilan selvittämiseen tai ihmissuhteisiin. Kiinnostukseni aiheeseen on herännyt myös lukemastani kirjallisuudesta ja tutkimuksista osana sosiaalityön opintoja. Olen pohtinut, mitä kirjallisuus ja tutkimukset kertovat nuorten aikuisten arjen asioista. Tässä tutkimuksessa kyse on enemmänkin yrityksestä kurkistaa nuorten aikuisten arjen asioihin, sillä olen tietoinen, että sosiaalityöntekijän ja nuoren aikuisen kohtaaminen ei välitä kuin jonkin ulottuvuuden siitä arjesta, jossa nuori aikuinen elää. En myöskään yritä löytää kattavaa vastausta siihen, mitä on arki, koska arjen käsitteellistäminen osoittautui haastavaksi. Tutkimukseni

tavoitteena on enemmänkin löytää ulottuvuuksia niihin asioihin, jotka ovat läsnä aikuissosiaalityön nuorten aikuisten asiakkaiden arjessa.

Kiinnostukseni aiheeseen koskee myös sosiaalityön käytäntöä. Työssäni on herännyt uteliaisuus selvittää ja kokeillakin, millaisia mahdollisuuksia aikuissosiaalityöllä on nuorten aikuisten arjen asioiden tukemiseen. Aikuissosiaalityö on työtä, jossa sosiaalityöntekijät kohtaavat nuorten aikuisten arjen asioita usealla elämän alueella. Kun sosiaalityöntekijä tapaa nuoren aikuisen, ei voi etukäteen tietää, millaiseksi tapaaminen muotoutuu ja mitä arjen asioita lähdetään työstämään. Esimerkiksi psyykkisesti sairastuneen nuoren aikuisen tilanne voi edellyttää ensisijaisesti terveydentilan selvittämistä tai vaihtoehtoisesti ylipäätään sen selvittämistä, mistä on kyse. Tilanteen selvittäminen voi tarkoittaa sekä sosiaalityöntekijälle että asiakkaalle itselleen pitkäkestoistakin kartoitustehtävää. Samaan aikaan sosiaalityö elää jossakin yhteiskunnallisessa tilanteessa tiettyine odotuksineen ja vaatimuksineen, mitkä edelleen muokkaavat niitä mahdollisuuksia, joilla sosiaalityöntekijät kohtaavat nuorten aikuisten pahoinvoinnin kysymyksiä. Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja luonne huomioiden olen myös pohtinut, miten sosiaalityöntekijät aikuissosiaalityössä kohtaavat arjen kysymyksiä ja millaista osaamista työ vaatii. Arjen asioiden näkyväksi tekeminen saattaa olla myös se osa työtä, mikä tekee työn vaikeasti havaittavaksi ja perusteltavaksi. Miten arvioida ja perustella työtä, minkä ansiosta nuorelle aikuiselle on löytynyt keino saada raha-asiat järjestykseen, säilyttää asunto tai maksaa vuokra? Tai miten arvioida ja perustella työtä, minkä tuloksena nuori aikuinen ahdistuneesta olotilasta huolimatta pystyy tänään istumaan ajanvarauksella aiemman kymmenen minuutin sijasta viisitoista minuuttia? Aikuissosiaalityö on työtä, jossa tuloksellisuus on vaikeastikin todennettavissa.

Teoriaosuudessa pohdin ensin, mitä aikuissosiaalityö palveluna tarkoittaa ja millaisia vaatimuksia palveluihin tällä hetkellä kohdistuu. Tämän jälkeen pohdin sosiaalityötä yleisesti näkökulmista, joissa sosiaalityöhön on liitetty ihmisten arki ja miten arjen ongelmia on yritetty sosiaalityön näkökulmasta kuvata. Seuraava pohdinta liittyy sosiaalityön käytäntöön, jossa olen halunnut selvittää, mitä kirjallisuus kertoo sosiaalityön ammatillisuudesta. Kolmas luku koostuu arjen näkökulmasta. Tuon esille näkökulmia arjen käsitteellistämiseen ja tutkimuksellisiin lähestymistapoihin. Tämän jälkeen pohdin arjen, sosiaalityön ja nuorten aikuisten yhteen sovittamisen kysymyksiä. Tutkimuksen toteutusta käsittelevässä luvussa neljä johdatan ensin tutkimusasetelmaan ja esittelen tutkimuskysymykseni. Tämän jälkeen kuvaan viitekehyksenä sosiaalisen konstruktionismin sekä kuvaan aikuissosiaalityön asiakasmerkintöjä aineistonkeruun lähteenä. Sitten esittelen, miten keräsin aineiston sekä miten käytin sisällönanalyysiä. Pohdin myös

tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Luvuissa viisi ja kuusi olen erottanut kaksi kokonaisuutta. Ensimmäinen kokonaisuus kuvaa niitä sosiaalityön keinoja, mitkä olivat löydettävissä aikuissosiaalityön sosiaalityön asiakasmerkinnöistä. Toinen kokonaisuus kuvaa niitä päätelmiä, mitkä mielestäni kuvasivat nuorten aikuisten arkea aikuissosiaalityön sosiaalityön asiakasmerkinnöistä tutkittuna. Tämän jälkeen esitän tutkimukseni johtopäätökset sekä pohdin tutkimuksen merkitystä käytäntöön ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

## 2 Aikuissosiaalityö

### 2.1 Palveluna ihmisten arkea kohtaamassa

Eeva Jokinen (2005, 11-12) tuo esille arjen merkityksen yhteiskunnallisten muutosten valossa. Hän kuvaa yhteiskunnallisten muutosten tulevan todellisiksi ihmisten arkisissa toiminnoissa. Esimerkki yhteiskunnallisesta muutoksesta voi olla hyvinvointipalvelujen markkinoistaminen, mikä materialisoituu eri toimijoiden kuten palvelujen tarvitsijoiden, myyjien, ostajien, hoitavien omaisten ja päättäjien arkirutiineissa. Arki voi tällöin toimia ovena sekä yhteiskunnalliseen muutokseen että toiminnan välttämättömyyksiin ja mahdollisuuksiin. Ihmisen arki ei ole vapaata, mutta ei täysin säädeltyäkään. Arjen tarkastelu avaa oven hyvinvointivaltion rakenteisiin sekä inhimillisen toiminnan mahdollisuuksiin ja edellytyksiin. (Jokinen 2005, 11-12.) Hyvinvointipalvelujen tehtävänä on hyvinvoinnin tuottaminen ja lisääminen. Ihmisten hyvinvointi on auttamistyön kohtaamistilanteiden tavoitteena. (Pohjola 2006, 42.) Taustalla on julkisen vallan harjoittama hyvinvointipolitiikka, jolla tähdätään väestön hyvinvointiin (Heikkilä, Moisio, Karvonen & Simpura 2008, 142-144). Tässä tutkimuksessa hyvinvointipalveluilla tarkoitetaan palveluita, joiden tavoitteena on ihmisten arjen hyvinvoinnin turvaaminen ja lisääminen.

Jokinen (2005, 12) totesi arjen olevan ovi yhteiskunnalliseen muutokseen. Arjen tarkastelu avaa oven hyvinvointivaltion rakenteisiin ja ihmisen toiminnan mahdollisuuksiin ja edellytyksiin (Jokinen 2005, 12). Tulkitsen Jokisen kuvailemaa ovea kahdesta näkökulmasta. Oven toiselta puolelta arkea voidaan tarkastella hyvinvointipalveluiden näkökulmasta. Habermasin sanoin kyse voi olla ihmisen tarkastelusta ylhäältäpäin palvelujärjestelmän, systeemimaailman, näkökulmasta (Habermas 1987; Pohjola 2010, 29). Oven toiselta puolelta arkea voidaan tarkastella yksittäisen ihmisen, arjen eläjän näkökulmasta. Habermas puhuu ihmisen omasta elämästä, elämismaailmasta (Habermas 1987; Pohjola 2010, 29). Arjen oven kaksi puolta ovat kummatkin merkityksellisiä tilanteissa, joissa hyvinvointipalvelut kohtaavat ihmisen arjen. Hyvinvointipalvelut kohtaavat inhimillisiä ja sosiaalisia ongelmia sekä erilaisia elämään kuuluvia avun ja tuen tarpeita (Pohjola 2006, 50). Kyse on ihmisten arjen asioista ja arkisista elämäntilanteista, joita sosiaalityö osana hyvinvointipalveluja kohtaa. Sosiaalityössä on ikään kuin mahdollisuus ja velvollisuuskin liikkua oven eri puolilla. Toisaalta on mahdollisuus nähdä ihmisten arkea, mutta oven toiselta puolelta tulevien hyvinvointipalvelujen ehdoilla. Näitä ehtoja yhteiskunta ohjaa antamalla sosiaalityölle tietynlaisia tehtäviä.



Sosiaalityötä tehdään aina jossakin yhteiskunnallisessa tilanteessa (Juhila 2006, 12; Raitakari & Virokannas 2009, 6). Käytännössä tämä tarkoittaa, että sosiaalityölle asetetaan tiettyjä tehtäviä, joita julkinen valta katsoo sosiaalityölle kuuluvan. Yhteiskunnallinen tilanne ohjaa sosiaalityön käytäntöä. Sosiaalityön käytäntö taas tekee interventioita ihmisten arkisiin elämäntilanteisiin. Näihin arkisiin elämäntilanteisiin on sosiaalityöntekijöillä tietyt mahdollisuudet ja rajat auttamiseen ja tukemiseen. Välimaa (2008, 175-176) tuo esille, että aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön rajat tekevät vaikeaksi pitää kiinni toiminnasta, joka korostaa ihmisen tarpeista liikkeelle lähtevää auttamista. Tämä näkyy muun muassa ammatillisen etiikan ja institutionaalisen toiminnan välisenä ristiriitana. Hän jatkaa, että kunnallinen sosiaalityö ei pysty vastaamaan kaikkien aikuisikäisten ihmisten tarpeisiin. (Välimaa 2008, 175-176.) Kunnallisen sosiaalityön yhtenä toimintakenttänä on aikuisväestön sosiaalityö, johon tutkimukseni paikantuu. Juhila (2008b, 15) kuvaa aikuissosiaalityön käsitteen vakiintuneen yleiseen käyttöön. Aikuissosiaalityö on määritelty kuntien verkkosivuilla ongelmien, tavoitteiden ja välineiden kautta (Juhila 2008b, 16).

Pohtiessaan sosiaalityöstä ja sen kohteena olevista ilmiöistä kirjoittamista, Granfelt (2006, 127-141) tuo esille, että olisi löydettävä sanoja vaikeasti ilmaistaville asioille. On uskallettava kertoa kärsimyksistä, pahoista tapahtumista ja teoista. Ammattimaisemmin luokiteltuna kyse voi olla asunnottomuudesta, päihteiden käyttäjästä ja toimeentulotukiasiakkaista. (Granfelt 2006, 127-141.) Arki ei ole aina kaunista. Sosiaalityössä on paljolti kyse siitä, miten ihmisten arki sosiaalityön käytännössä kohdataan. Miten ihmisten arjen tilanteet kohdataan sosiaalityön käytännössä siten, että ihmiset tulevat autetuiksi ja tuetuiksi? Samalla asiakirjadokumentaatiolla pyritään tekemään työtä näkyväksi itselle, asiakkaille ja ulkopuolisille tahoille (Pösö 2006, 118). Yleisesti sosiaalityössä käytössä olevien asiakasmerkintöjen tulisi mahdollistaa ihmisten arjen tilanteiden kohtaamiset sekä arjen tilanteiden kuvaukset. Mielestäni sosiaalityön asiakasmerkinnöillä tulisi voida kuvata arjen vaikeasti ilmaistavat asiat, joita Granfelt kuvasi kärsimyksinä, pahoina tapahtumina ja tekoina. Mikäli sosiaalityön asiakasmerkintöjä kehitetään määrällisesti mitattavien merkintöjen suuntaan pohtimatta, mitä merkintä tarkoittaa ihmisten arjen tilanteissa tai sosiaalityön käytännössä, on vaarana, että sosiaalityön asiakasmerkinnät ohjautuvat suuntaan, mikä ei enää kerro tai kuvaa ihmisten arjen tilanteita.

Tällä hetkellä sosiaalityön käytäntö kohtaa uusliberalististen toimintatapojen mukaisia vaatimuksia. Uusliberalistisilla toimintatavoilla on vastattu tilanteeseen, jossa julkinen sektori on nähty liian isona ja byrokraattisena (O'Brien & Penna 2009, 114-115). Käytännössä sosiaalityöhön on jalkautunutkin toimintatapojen mukaisia kilpailukyvyn periaatteita kuten tehokkuus ja

tuloksellisuus (Juhila 2008a, 56). Voidaan puhua markkinamekanismien lisääntymisestä osana hyvinvointivaltioiden toimintaa (Palola 2012, 14). Tämä tarkoittaa, että sosiaalityöntekijät toteuttavat ja vastaavat tekemästään työstä uusliberalististen toimintatapojen vaatimusten alla. Sosiaalityön käytäntö on puolestaan se osa työtä, mikä on läsnä niissä tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijät ovat kosketuksissa arjen ongelmien sekä ihmisten pahoinvoinnin kysymysten kanssa. Haluan tutkimuksessani nostaa esille ihmisten arjen asiat ja sosiaalityön käytännön näkökulmasta, jossa palvelut rakennetaan lähtökohtaisesti ihmisten arjen tarpeista ja sosiaalityön vaatimuksista käsin. Kuten Jokinen (2005, 12) totesi, avaa arjen tarkastelu oven hyvinvointivaltion rakenteisiin ja ihmisen toiminnan mahdollisuuksiin ja edellytyksiin.

## 2.2 Sosiaalityönä ihmisten arkea kohtaamassa

Pösö (2006, 110) kuvaa 1980- ja 1990-lukujen sosiaalityön tutkimuksessa painottuvan teemat, joissa kannanotot yksilön tilanteen tai käyttäytymisen selvittämiseksi tai tunnistamiseksi ovat olleet tutkimusaiheen kannalta tarpeettomia. Tämä näkyy muun muassa siinä, että meillä on edelleen vähän käytettävissä sellaista tutkimuskirjallisuutta, jolla voisi kuvata niiden ihmisten elämää, jotka ovat eri ympäristöissä sosiaalityön asiakkaina. Pösö kannattaa näkökohtia, mitkä korostavat sosiaalisten ongelmien määrittymisen moninaisuutta. (Pösö 2006, 110.) Esimerkiksi aikuissosiaalityön osalta on vähän sellaista tutkimuskirjallisuutta, jolla voisi kuvata aikuissosiaalityön asiakkaista nuorten aikuisten arkea ja heidän sosiaalisten ongelmien määrittymisen moninaisuutta. Mielestäni tarvitaan tutkimusta aikuissosiaalityön asiakkaista ja siitä, miten aikuissosiaalityössä kohdataan arjen kysymykset ja palvelutarpeet. Karjalainen ja Lahti (2001, 23) näkevät palveluiden tehtäväksi olla tukena ja osana ihmisten arjen vaikeita tilanteita. Raunio (2006, 32) lisää, että sosiaalityössä voidaan kohdata ihmisiä vaiheissa, joissa ensisijaiset muut hyvinvointia turvaavat yhteiskunnalliset järjestelyt eivät ole riittäneet ratkaisemaan arjen kysymyksiä. Tällöin kyse voi olla vaikeista ongelmista arjessa selviytymisessä (Raunio 2006, 32). Pösön (2006, 108-109) mukaan sosiaalityössä kohdattavat arjen tilanteet ovat monenlaisia ja niitä nimetään sosiaalisiksi ongelmiksi. Sosiaalityö on työtä, jota tehdään arkielämän jatkuvuuden ja sujuvuuden ylläpitämiseksi (Karvinen-Niinikoski 2010, 249; Sipilä 1996, 61-62). Tässä tutkimuksessa jaan näkemyksen sosiaalityöstä työnä, jota tehdään arkielämän jatkuvuuden ja sujuvuuden ylläpitämiseksi.

Sosiaalityötä tehdään pääasiassa ihmisten arkielämän kanssa. Koska arkielämä on eriytymätöntä, tuo se sosiaalityöhön eriytymättömyyden ja rajaamattomuuden piirteitä. (Sipilä 1996, 63.)

Mielestäni Sipilän kuvaus sosiaalityön eriytymättömyydestä ja rajaamattomuudesta kuvaa hyvin aikuissosiaalityön työkenttää, missä työskennellään eri ikäryhmiin kuuluvien ihmisten ja arjen erilaisten asioiden kanssa. Jotakin sosiaalityön eriytymättömyydestä ja rajaamattomuudesta kertoo sosiaalityössä kohdattavien asioiden laajuus ja niiden määrittelyn vaikeus. Sosiaalityössä yhteisesti käsiteltäviä asioita voivat olla muun muassa köyhyys, päihteiden väärinkäyttö, lasten pahoinvointi, nuorten ongelmat ja väkivalta (Meeuwisse & Svärd 2006, 196-197; ref. Raunio 2009, 197). Mielestäni sosiaalityön eriytymättömyydestä ja rajaamattomuudesta kertoo myös Raunion määritelmä marginalisaatio- ja syrjäytymiskysymyksestä. Raunion (2006, 57) mukaan syrjäytymisen etenemiselle keskeisiä elämänalueita ovat koulutus, työ, terveys, perhe-elämä ja muut sosiaaliset suhteet. Syrjäytymisestä on kyse silloin, kun ihminen elää useilla elämänalueilla samanaikaisesti marginaalissa (Raunio 2006, 57). Tällöin sosiaalityön käytännössä syrjäytymiskysymykseen vastaaminen ja sen ratkaiseminen tarkoittaisi myös työskentelyä usealla elämän osa-alueella. Näitä elämän osa-alueita kuvataan toisaalta arjen eriytymättömyyden ja rajaamattomuuden piirteillä.

Coulshed ja Orme (2006, 133-155) pohtivat sosiaalityötä intervention näkökulmasta, jossa sosiaalityötä tehdään menetyksiä ja muutoksia kohdanneiden ihmisten kanssa. Sosiaalityössä kohdattavat ongelmat voivat näyttäytyä esimerkiksi erotilanteina, sairastumisina, asunnottomuuksina, velkaantumisina, haasteina lapsiperheiden arjessa selviytymisissä tai muina arjen puolina (Coulshed & Orme 2006, 133). Mielestäni myös tämä määritelmä kuvaa sosiaalityön eriytymättömyyttä ja rajaamattomuutta. Sosiaalityössä ongelmat ovat moninaisia, joten näiden ongelmien kuvaileminen on myös haastavaa. Myös arjen kuvaaminen on haastavaa. Sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta kyse on kuitenkin arkielämästä. Kyse on omasta elämästä ja siitä, että ihminen haluaa saada omat asiat järjestykseen ja tukea ongelmiin (Niiranen 2002, 74). Arjesta puhuminen tarjoaakin neuvotteluväylän kohtaamiseen ja asiakassuhteen luomiseen. Tällöin ihmistä ei kohdata ja kohdella päihdeongelmaisena, asunnottomana, asiakkaana tai sairaana. Arki toimii väylänä löytää tie kahden todellisuuskuvan tarkasteluun, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan.

Sosiaali- ja terveysministeriö on valmistellut sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamista ja ehdottaa loppuraportin mukaan, että sosiaalihuollon sisältöä koskeva lakiehdotus koostuu muun muassa arkea tukevien yleisten sosiaalipalvelujen määrittelystä (STM 2012, 21). Arki herättää myös kritiikkiä. Arjen peruspalvelujen taakse voidaan kätkeä myös palveluiden supistaminen tilanteessa, jossa hyvinvointivaltio on tullut tiensä päähän. Hyvinvointivaltion tehtäväksi voidaan nähdä enää perusarjen turvaaminen sekä yleiset ja yhteiset palvelut. Metteri (2004, 18-19) pohti universalismin

periaatetta sosiaalityön ammatillisessa käytännössä. Hän kysyy, jätetäänkö ihmisten yksilölliset tilanteet ja erilaisuus huomioimatta universalismin hengessä? Hän miettii näin olevan ja toteaa, että nykyisin korostuu ihmisten kasvava yksilöllistyminen ja erilaistuminen. (Metteri 2004, 18-19.) Universalismi tarkoittaa, että perusturva kattaa kaikki kansalaiset ja että hyvinvointipalvelut on kaikille tarkoitettuja palveluja (Anttonen & Sipilä 2000, 149). Mikäli sosiaalityöhön ohjautuvat Raunion ajatuksen mukaan ihmiset elämäntilanteissa, joissa muut yhteiskunnalliset järjestelyt eivät ole riittäneet ratkaisemaan arjen kysymyksiä, tarkoittaa tämä käytännössä viimesijaisen palvelun ratkaisuja monilla arjen eri osa-alueilla muun muassa asumisessa, toimeentulotessa, terveydessä ja sosiaalisissa suhteissa. Tässä mielessä ihmisten arjen tilanteiden esiin nostaminen on keskeistä, koska ihmisillä tulisi olla mahdollisuus palveluihin, mitkä kohtaavat arjen sujuvuuden ja arjen pahoinvoinnin kysymykset. Sosiaalityö voidaan nähdä myös emansipatorisena työnä, jota tehdään syrjäytymistä ja yhteiskunnan polarisoitumista vastaan (Raunio 2009, 298). Emansipatorisesti suuntautunut työntekijä on kiinnostunut ihmisten ja ihmisryhmien epäedullisesti vaikuttaviin rajoitteisiin puuttumisesta periaatteinaan oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja osallistuminen (Giddens 1991, 210; ref. Raunio 2009, 296). Emansipatorisena työnä sosiaalityössä korostuu sosiaalityön vaativuus myös yhteiskunnallisena vaikuttamisena, jota tehdään Liukon (2009, 39-40) mukaan sisäistetyn ammattitaidon eli työtaitojen pohjalta.

### 2.3 Sosiaalityön käytäntöä kohtaamassa

Sosiaalityössä ihmisen kohtaaminen nähdään tärkeänä tekijänä (Nummela 2011; Niskala 2008). Kohtaamisessa on kyse kahden todellisuuskuvan kohtaamisesta, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan. Kummatkin tarkastelevat asioita omasta näkökulmasta. (Särkelä 2001, 29.) Sosiaalityöntekijän näkemys toisen ihmisen todellisuudesta voi muotoutua sen mukaan tarkastellaanko ihmistä ylhäältäpäin palvelujärjestelmän (systemimaailman) kiinnostuksen pohjalta vai hänen oman elämänsä (elämismaailman) suunnasta (Habermas 1987; ref Pohjola 2010, 29). Särkelän (2001, 29) mukaan auttavassa kohtaamisessa on kyse todellisuuskuvien yhteisestä jakamisesta. Näiden kuvien tutkimisen kautta voi syntyä sellaista uutta todellisuuskuvaa, joka hyödyttää ihmistä hänen pyrkiessään kohti uutta elämäntapaa (Särkelä 2001, 29). Kyse on asioiden työstämisestä tavalla, jossa tarkasteltava asia, esimerkiksi liiallinen päihteiden käyttö, erotetaan erittelyn kohteeksi niin, ettei ihmisen ja hänen tekojensa välille laiteta yhtäläisyysmerkkiä (Juhila 2006, 138). Särkelän (2001, 27-30) mukaan vastavuoroinen sosiaalityöntekijän ja ihmisen välinen suhde on auttamistyön perusta. Juhila (2006; 103, 137-138) nimeää vastavuoroisen työskentelysuhteen kumppanuussuhteeksi, jossa ihmisen elämää ja mahdollisia muutostarpeita ja -tavoitteita

jäsentetään yhdessä. Myös Metteri (2012, 228) näkee sosiaalityön suhdeperustaiseksi työksi, jonka perustana on luottamuksellisen suhteen rakentaminen sosiaalityöntekijän ja ihmisen välille riippumatta siitä, minkä asiakasryhmän kanssa työskentelee.

Sosiaalityön käytännössä vastavuoroiseen työskentelysuhteeseen ei aina päästä. Juhila (2006, 148) toteaa, että vastavuoroiseen työskentelysuhteeseen perustuva sosiaalityö on pitkälti ponnistelua sen puolesta, että tähän ihannetilaan päästäisiin. Mielestäni Juhilan näkemys sosiaalityöstä työnä, jossa pyritään vastavuoroiseen työskentelysuhteeseen, on tärkeä, koska sosiaalityössä on vaiheita ja tilanteita, jolloin ei päästä näiden todellisuuskuvien tarkasteluun. Ihmisen todellisuuskuvaan kiinni pääseminen, sen tutkiminen ja siitä keskusteleminen voi edellyttää pitkäkestoistakin sosiaalityötä. Joskus tuohon todellisuuskuvaan kiinnipääseminen ja sen rakentaminen voi tarkoittaa myös niin sanotun sirpaletiedon keräämistä asiakkaalta pala palalta. Esimerkki tällaisesta tilanteesta voi olla vieroitusoireisen tai psyykkisesti huonossa kunnossa olevan ihmisen kohtaaminen. Sosiaalityössä on myös vaiheita ja tilanteita, joissa käytetään sosiaalityön todellisuuskuvaa vaikka todellisuuskuva olisikin rakentunut osin asiakkaiden arjen tilanteista. Esimerkki tällaisesta vaiheesta tai tilanteesta voi olla ehkäisevästä toimeentulotuesta päättäminen. Toimeentulotukilain mukaan kunnat myöntävät ehkäisevää toimeentulotukea päättämiensä perusteiden mukaan ja sen yhtenä tavoitteena on omatoimisen suoriutumisen edistäminen (1412/1997).

Sosiaalityössä sosiaalityöntekijä tuo asiakkaan kohtaamistilanteeseen sosiaalityön käytäntöön kuuluvaa ammatillista osaamista. Liukko (2009; 36-38, 40) jakaa yhdeksi sosiaalityön ammatillisen käytännön tasoksi työvälinetason. Tällä hän tarkoittaa niitä konkreettisia apukeinoja (kuten haastattelulomake), teknistä taitamista (kuten haastattelutekniikka) tai palvelujärjestelmän toimintoja, joihin ihmisen voi ohjata. Työvälineet ovat työkaluja, teknistä taitamista ja erityistoimintoja, jotka jollakin tavalla liittyvät asiakkaan kohtaamiseen. (Liukko 2009; 36-38, 40.) Aikuissosiaalityön asiakasmerkinnät voidaan nähdä yhtenä sosiaalityön työvälineenä. Esimerkki aikuissosiaalityön asiakasmerkinnästä on sosiaalityöntekijän kirjoittama asiakirja kuten palvelusuunnitelma. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta määrää asiakirjaksi viranomaisen hallussa olevan tai viranomaisen laatiman asiakirjan (621/1999). Sosiaalityön asiakasmerkintöjä voidaan lähestyä myös asiakassuhteen rakentamisen kautta. Kuronen ja Isomäki (2010, 186) näkevät sosiaalityön tietojärjestelmien tarkastelun asiakassuhteen yhtenä elementtinä ja jopa vuorovaikutuksen osapuolena. Myös Juhila (2006, 218) kuvaa asiakkaista kirjoitettuja dokumentteja vuorovaikutukselliseksi, koska tekstit kirjoitetaan aina jollekin yleisölle, muun muassa oman ja muiden instituutioiden työntekijöille. Kurosen ja Isomäen sekä Juhilan näkemykset sosiaalityön

asiakirjoista ja tietojärjestelmistä korostavat mielestäni sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamistilanteita rakentavia sosiaalityön käytäntöjä. Liukon määritelmä sosiaalityön ammatillisen käytännön työvälinetasosta pitää sisällään työvälineitä, jotka liittyvät asiakkaan kohtaamiseen. Mielestäni Liukon kuvaamaa työvälinetasoa on mahdollista toteuttaa sosiaalityössä siten, että sosiaalityötä toteutetaan kohtaamistilanteita rakentavasta sosiaalityön käytännöstä. Tämä tarkoittaa, että tarvitaan sosiaalityön ammatillista osaamista eri kohtaamis- ja asiakastilanteissa eli sitä miten ja millaisissa tilanteissa työvälinetasoa toteutetaan. Yksinomaan työvälinetason tekninen suorittaminen yhdellä yksittäisellä työvälineellä on riittämätön ratkaisemaan sosiaalityössä kohdattavia arjen moninaisia tilanteita. Tässä mielessä sosiaalityön ammatillista osaamista voidaan kuvata menetelmällisyydellä, mikä pitää sisällään ajatuksen omaksutusta sosiaalityön tietopohjasta osana sosiaalityön asiantuntijuutta. Esimerkiksi työvälinetason toteuttaminen kohtaamistilanteita rakentavilla työtavoilla on sosiaalityön menetelmällisyyttä. Taustalla on ajatus omaksutusta tietopohjasta.

Liukko kuvaa työmenetelmätason toiseksi sosiaalityön ammatillisen käytännön tasoksi, mikä tarkoittaa sosiaalityöntekijän toteuttamaa vuorovaikutuksellista ja tietoista toimintatapaa, joka on yleisten ominaispiirteidensä takia siirrettävissä toiseen kohtaamistilanteeseen ja toiseen työyhteisöön, mutta joka samalla kykenee muotoutumaan kunkin tilanteen erityispiirteiden mukaisesti. (Liukko 2009; 29-31, 39.) Karvisen (1993; 131-134, 157-159) määritelmä menetelmällisyydestä kertoo sosiaalityöntekijälle, miten toimia käytännössä ammattitaitoisella tavalla työssä, missä tarvitaan korkeatasoista osaamista eli oman ammattinsa menetelmällistä hallintaa. Sosiaalityön ammatillisuuden perustan muodostavat tietoinen menetelmällisyys sekä toimintaa ohjaavana periaatteena että ammatin teoria-, tieto- ja taitopohjan ja toteutetun työprosessin hallintana. Karvinen kuvaa menetelmällisyyttä metodin käsitteellä. Sosiaalityön perusmenetelminä tai työskentelyvalmiuksina Karvinen pitää Veronica Coulshed'in vuonna 1988 tekemää listaa. Lista käsittää seuraavat sosiaalityön perusmenetelmät: sosiaalityön tilannearvio, ohjaus ja neuvonta, kriisityö, ratkaisu- ja tehtäväkeskeinen työ, psykososiaalinen työ, käyttäytymis- ja oppimisteoreettinen sosiaalityö, perhetyö, ryhmätyö sekä yhdyskunta-, yhteisö-, naapurustyö ja verkostostrategiat. (Karvinen 1993; 131-134, 157-159.)

Sosiaalityötä voidaan lähestyä myös prosessinäkökulmasta. Liukko (2009; 26-29, 39) kuvaa sosiaalityön prosessin systemaattiseksi ja joustavaksi asiakastyön käytännöksi, joka yhdistää työskentelyn eri vaiheita, toimintoja ja yksittäisiä tekoja yhtenäiseksi, mielekkääksi ja tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi. Paynen (2009, 159-174) kuvaus sosiaalityön prosessista pitää

sisällään ajatuksen sosiaalityöstä yhdistettyinä toimintasarjoina, mitkä pitävät sisällään arvioinnin, interventiot ja seurannan. Payne (2005, 4) kuvaa teorian auttavan sen päättämässä, miksi ja kuinka vaihtoehtojen välillä valitaan, vaikka teoria olisi sosiaalityöntekijältä piilotettuna. Sosiaalityön käytäntö on prosessi, jossa päätetään useiden vaihtoehtoisten toimintatapojen välillä (Payne 2005, 4).

Myös Niskala lähestyy sosiaalityötä prosessinäkökulmasta. Niskala (2008) määrittää sosiaalityön prosessiksi, joka on paikallisissa suhteissa etenevää neuvottelua. Siinä ydinprosessit muodostuvat kohtaamisesta, jäsenyyksestä ja mahdollistamisesta. Hän tutki väitöskirjassaan sosiaalitoimistossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työprosessia heidän ja heidän asiakkaidensa kanssa. Aineisto koostui kolmen maaseutukunnan sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa puretuista ja uudelleen rakennetuista paikallisista sosiaalityön prosessimalleista ja niihin liittyvistä keskusteluaineistosta. Hän esittää, että kohtaamisvaiheessa sosiaalityöntekijältä vaaditaan aitoutta kohdata asiakas ihmisenä. Kyse on vaiheesta, jossa sosiaalityöntekijä ei rakenna asiantuntija-asemaansa suhteessa asiakkaaseen vaan asiakkaan kanssa muodostetaan alustava ymmärrys asiakkaan tilanteesta. Jäsennysvaiheella Niskala tarkoittaa yhteisen tulkinnan löytämistä asiakkaan tilanteesta ja muutostarpeesta. Sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on paikantaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanne. Mahdollistamisvaihe tarkoittaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistä neuvottelua pyrkimyksenä löytää tie tilanteen ratkaisuun. Sosiaalityöntekijä pyytää asiakkaalta ikään kuin tietoa opastamaan itseään vaihtoehtojen tarjoamisessa.

Sosiaalityön käytäntöön liittyvä menetelmä- ja metodisuuskeskustelu on ollut ajoin myös kiistanalainen kysymys. Sosiaalityön menetelmällisyyttä on lähestytty osin oman suuntauksen pohjalta, osin sitä on myös arvosteltu sen professionaalistumispyrkimysten takia. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 154.) Payne kuvasi (2005, 4-5) sosiaalityön käytäntöä prosessiksi, jossa päätetään useiden vaihtoehtoisten toimintatapojen välillä ja jossa sosiaalityön tieto auttaa päätöksen tekemisessä. Käytäntö tarkoittaa joissain määrin vakiintuneita ja osin yhdessä sovittuja työtapoja, ammatillisten käytäntöjen ja menetelmien kokonaisuutta, joiden mukaan työtä tehdään. (Liukko 2006, 10). Työkäytäntö vastaa kysymykseen, millä keinoin sosiaalityötä tehdään omaksutun teoriapohjan mukaisesti. Tähän sosiaalityöntekijän on osattava vastata niin itselleen kuin muillekin ammattilaisille, mutta ennen kaikkea asiakkaille. Työkäytännön keskeinen tunnuspiirre on toiminnan intentio eli tarkoitus ja tavoitteellisuus (Liukko 2009, 10).

Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut selvittämään, mitä aikuissosiaalityössä käytettävät sosiaalityön asiakasmerkinnät kertovat sosiaalityöntekijöiden käyttämistä sosiaalityön keinoista ja mitä näistä keinoista on pääteltävissä sosiaalityön käytännöstä. Sosiaalityön käytännöllä tarkoitan Liukon määritelmää (2006, 10) käytännöstä vakiintuneina ja yhdessä sovittuina työtapoina. En halunnut rajata tutkimusta yhteen yksittäiseen sosiaalityön työvälineeseen, koska tutkimukseni olettamuksena on, että ihmisten arjen tilanteet eivät ole ”puettavissa” yhteen yksittäiseen välineeseen. Esimerkiksi palvelusuunnitelman tekeminen tilanteessa, jossa ihminen on ahdistunut tai vieroitusoireinen, voi pahimmillaan tarkoittaa asiakkaan tilanteen ja asiakkaan tiedon pois sulkemista. Tässä mielessä sosiaalityö on ammatillista työtä, jossa sosiaalityöntekijät tekevät valintoja ihmisten arjen tilanteiden ja tarpeiden mukaan. Mielestäni ei voida olettaa, että esimerkiksi kriisitilanteessa elävä ihminen tutustuisi sosiaalityön käytännön vaihtoehtoihin poimien itselleen tilanteeseen sopivat vaihtoehdot ja tukimuodot. Kriisitilanne kuitenkin ohjaa sitä sosiaalityön käytännössä toteutettavaa ammatillista osaamista, jossa tehdään valintaa niistä keinoista, joilla ihmistä tuetaan ja autetaan. Mikäli sosiaalityön keinoksi ohjautuu tai ohjataan jokin yksi yksittäinen työväline, tämä voi johtaa siihen, että sosiaalityö ei enää kohtaa ihmisten arjen tilanteita ja kysymyksiä. Oma näkemykseni on, että sosiaalityön käytäntöä tulisi kehittää suuntaan, jossa käytäntöä rakennetaan arjen tilanteista käsin huomioiden ihmisten moninaiset arjen tilanteet.



### 3 Arki

#### 3.1 Arjen käsitteellistämisen ja tutkimuksellisten lähestymistapojen jäljillä

Arkea on lähestytty esimerkiksi sosiologiassa (Salmi 2004, 13). Arjen käsite liitetään modernisoituneen yhteiskunnan syntyyn, jolloin eri elämänalueet eriytyivät toisistaan (Jokinen 2003, 5; Jokinen 2005, 20; Salmi 2004, 12). Teollisen yhteiskunnan synty johti siihen, että arki jakautui elämän eri osa-alueiksi kuten työ- ja vapaa-aika sekä perhe-elämä. Nykyisen arkielämän perusongelmina nähdään eri elämänalueiden yhteensovittaminen, koska ihminen kokoaa ne lopulta yhdeksi kokonaisuudeksi. (Salmi 2004, 11-12.) Sosiaalityön näkökulmasta eri elämänalueiden yhteensovittamisen kysymykset ovat keskeisiä. Raunio (2006, 57) kuvasi syrjäytymisen näkökulmasta, jossa ihminen elää marginaalissa usealla elämän alueella. Myös Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastaisessa kansallisessa toimintasuunnitelmassa vuosille 2003-2005 on huomioitu useita eri elämänalueita. Toimintasuunnitelman mukaan perustan normaalille osallistumiselle ja yhteiskuntaan kuuluvuudelle muodostavat työ, hyvä elinympäristö, hyvät asumisolot, lähipalvelut sekä ihmisen sosiaalinen verkosto (STM 2003, 23). Näkisin, että sosiaalityössä on perusteltua lähestyä ihmistä arjen eri osa-alueiden ja niiden yhteensovittamisen näkökulmasta. Jokisen (2005, 9) mukaan arjen toivotaan ylläpitävän sekä kansantaloutta että ihmisten mielenterveyttä. Yhteiskuntapoliittisilla väliintuloilla voidaan vaikuttaa ihmisten arkeen (Jokinen 2005, 156).

Arjen käsitteellistäminen on vaikeaa (Jokinen 2005, 7-10; Salmi 2004, 14-15). Arjesta on vaikea saada teoreettista otetta, samoin kuin elämästä. Arki voi olla elämän epämääräinen kokonaisuus, joka sisältää mitä tahansa, eikä siten ilmaise mitään. Se on erityistä siinä mielessä, että kaikki tuntevat arjen, mutta sitä on vaikea hahmottaa. Kuitenkin arkielämän tutkimus kiinnostaa juuri sen ongelmallisuuden takia. (Salmi 2004; 12, 14-15.) Tutkijat ovat kiinnostuneita hyvän arjen elämisestä sekä sen ehtojen tarkastelusta (Jokinen 2005, 9). Arjen tutkimus tarjoaa myös kritiikkiä tilanteissa, joissa eri instituutiot ja ihmisten konkreettinen päivittäinen elämä ovat etäällä toisistaan. Arkielämän käsite pyrkii tällöin ylittämään elämän sirpaloitumisen ja institutionalisoitumisen. (Salmi 2004, 12.)

Jokinen kuvaa arjen käsitteellistämistä viiden paradoksin kautta. Hän pitää tärkeimpänä paradoksin arjen tavallisuutta, mikä on sekä elämää ylläpitävää että julmaa ja ulossulkevaa. Elämää ylläpitävästä näkökulmasta arki pitää yllä hyvinvointia, elämää ulossulkevasta näkökulmasta arki

pitää yllä eriarvoistavia käytäntöjä. Tämä arjen tavallisuuden paradoksi on keskeinen, koska yhteiskunnallisen vallan käytön muodot voivat olla yksilöllistäviä ja yksilöllistyneiden ruumiiden tilaa kontrolloivia. Kontrolloiva valta tuottaa yhteiskunnallista eriarvoisuutta nimeämällä jonkin asian tavalliseksi. Toisena paradoksina on arjen oleminen kaikkialla, mutta vaikeasti havaittavissa. Kolmantena on arjen ylistäminen ja halveksiminen. Neljäntenä on arjen keveys ja painavuus. Viidenteen paradoksiin Jokinen liittää sukupuolen: arjessa on sukupuolitapoja. Sukupuoliparadoksilla Jokinen tarkoittaa näkökulmaa, jossa naiset hallitsevat arjen ja miehet saattavat päästä arjen pyörytyksessä vähemmällä. (Jokinen 2005; 7-19, 158-159.)

Salmi käsitteellistää arjen kolmeen tapaan määrittellä arkielämä. Ensimmäisen mukaan arki kuvataan vastakohtana ei-arjelle. Arjen vastakohtana nähdään tällöin juhla. Samoin arkeen kuuluvan rutiinin vastakohtana nähdään ei-rutiini. Arkeen katsotaan kuuluvan myös päivittäisten elämän tapahtumien alue, jonka vastakohtana suuret makrotapahtumat eivät kuulu arkeen. (Salmi 2004, 15-24.) Salmen määritelmä arjesta päivittäisten elämän tapahtumien alueena kuvastaa mielestäni niitä asioita, joita aikuissosiaalityössä ja sosiaalityössä yleensäkin kohdataan. Salmi (2004, 17-24) kuvaa toiseksi arkielämän määritelmäksi arkielämän uusintamisen, jolla hän tarkoittaa niitä toimia, joita ihminen tekee itsensä ylläpitämiseksi. Kolmannen määritelmän mukaan arkielämä voidaan nähdä rutiinien maailmana. Salmen mukaan nämä kolme kuvausta ovat riittämättömiä hahmottamaan ihmiselämän kokonaisuutta. Hän päätyy määrittelemään arkielämän prosesseiksi, joissa ihmiset muokkaavat arkielämän rakenteellisia ehtoja eleyksi elämäksi. Määritelmä tuo esille ihmisten vuorovaikutuksen jokapäiväisten toimintakäytäntöjen ja yhteiskunnallisten rakenteiden välillä. Kyse on rakenteellisen tason ja arkielämän välisestä jatkuvasta virtauksesta, jossa syntyy sekä jatkuvuus että muutos. (Salmi 2004, 17-24.) Kosik kritisoi ajatusta arjesta juhlan vastakohtana. Hän näkee arkielämän ihmisten yksilöllisen elämän jakamisena kunkin päivän puitteisiin. Hän katsoo, että arkeen kuuluvat myös harvinaiset tapahtumat ja juhlapäivät. Jonkin odottamattoman sattuessa, ei arki heti kaadu. Esimerkiksi sairaus tai kuolema on tavallaan osa arkipäivän maailmaa ja jossain määrin tuttuja ja ennakoitavia. Muutokselta näyttävistä asioista tulee jossakin vaiheessa arkea. (Kosik 1978; ref. Salmi 2004, 17).

Krok (2009) lähestyy väitöskirjassaan arjen tutkimusta fenomenologisesta lähestymistavasta. Hän tuo esille arjen näkökulmasta, jossa tutkittavien uskomuksista ja käyttäytymistä oli tullut heille itselleen selviä tapoja. Fenomenologiassa tätä kutsutaan luonnolliseksi asenteeksi, jossa vahvistetaan käytännöllistä tarvetta toistoon ja tuttuuteen. Krok käsitteellistää arjen tapaisuudeksi, ajaksi ja paikaksi. Arjen ajalla hän tarkoittaa rutiineja ja toistoja, arki toistuu päivästä päivään

samanlaisena. Arjen paikalla hän tarkoittaa kotia ja niitä paikkoja, joissa arjen rutiinit ja toistot tapahtuvat, kuten työpaikka tai ystäväpiiri. Lisäksi hän tarkoittaa arjen paikalla myös asuinympäristöä ja yhteiskunnallista paikkaa.

Jokinen (2003, 4-17) tuo esille arjen kyseenalaisuuden ja arjen määrittelyn vaikeuden. Hän jakaa arjen arjesta kertoneiden ajattelijoiden avulla viiteen analyttiseen tasoon. Jokisen mukaan nämä tasot eivät määrittele, mikä on arkea ja mikä ei, vaan enemmänkin muodostavat ulottuvuuksia, joiden tarkasteleminen on olennaista, jos ylipäättään halutaan tutkia ihmisten arkea – tai tarkastella jonkinlaista elämänkokonaisuutta arjesta käsin. Jokinen kuvaa ensimmäiseksi tasoksi rutiinin, joka kiinnittää arjen aikaan. Rutiini voi olla epäreflektiivisyyttä (ei jatkuvaa kokemuksista, tilanteista ja ihmisiltä oppimista), mutta samanaikaisesti myös rutiininomaista refleksiivisyyttä. Toisena tasona kodintuntu kiinnittää arjen paikkaan. Kolmantena tasona rytmi kiinnittää arjen aikatilaan. Rytmä voi vaihdella tasaisesta hektiseen tai epätahtiseen, luontevasta pakotettuun. Neljäntenä tasona koskettaminen, kuorolaulu ja kuosittelu kiinnittävät arjen ruumiilliseen liikkeeseen. Koskettaa voi rakkaudella tai väkivalloin, hyväksyen tai vahingoittaen. Kuorolaulu sivuuttaa tai tukee. Kuosittelu on vallankäyttöä ja huolehtimista. Viidentenä tasona on muutos, joka läpäisee kaikki muut tasot. Muutos ei voi syntyä ilman arkea, mutta toisaalta muutos ei synny arjessa itsestään. Arjen eläjän näkökulmasta kyse on ihmisten uimisesta myötävirtaan ja vastavirtaan, erilaisin tyylein ja ruumiissaan olevien valmiuksien voimin. Elämän virran olennainen osa ovat erilaiset ja eri tavoin läsnä olevat arkiset virtaukset, jotka ovat toisinaan enemmän läsnä kuin toisinaan. (Jokinen 2003, 4-17.) Esimerkiksi nuoren aikuisen sairastuminen psyykkiseen sairauteen voi tarkoittaa, että psyykkinen sairaus on se virtaus, mikä tällä hetkellä on arjessa enemmän läsnä. Tämä psyykkisen sairauden virtaus voi koskettaa nuoren aikuisen ystävyssuhteita, asumista, rahan käyttöä tai arkisemmin aamulla heräämistä, ruoan laittamista ja kodista liikkeelle lähtemistä. Nuori aikuinen elää arkeaan, jossa sairastuminen tai sairaus on tavalla tai toisella läsnä. Tilanteen muuttaminen arjen vastavirrasta myötävirtaan voi vaatia arjen uudelleen opettelua, jotta päästäisiin tilanteeseen, jossa sairaus olisi jossakin vaiheessa arjen pienempänä vastavirtana. Tällöin voi korostua Liukon (2009; 26-29, 39) työprosessin kuvaus yhtenä sosiaalityön ammatillisena käytännön tasona. Työprosessissa työskentely asiakkaan kanssa on iteratiivista, toiston mahdollistavaa (Liukko 2009, 26-29, 39). Tällöin toiston mahdollisuus voi toimia keinona arjen sujuvuuden löytämiseksi.

### 3.2 Nuoren aikuisen arjen jäljillä

Sosiaalityön näkökulmasta nuorten aikuisten arkea voidaan lähestyä nuoruuden ja aikuisuuden kehitystehtävien sekä yhteiskunnallisen tilanteen kautta. Nuoruuden kehitystehtävät ja nuoruuden normaaliuden kriteerit voivat toimia suuntana, johon nuoren kanssa edetään (Raitakari 2006, 257). Sosiaalityön käytännössä tämä voi tarkoittaa muun muassa sitä, että pohditaan, miten nuoruuden kehitystehtävät ovat toteutuneet aikuissosiaalityön nuorilla aikuisilla. Tästä esimerkkinä ovat nuorten aikuisten siirtymät itsenäiseen asumiseen. Dunderfeltin (2011) mukaan nuoruus on aikaa, jolloin on opittava ohjaamaan omaa yksilöllistä elämää tietoisemmin suhteessa muihin ihmisiin. Nuoruus on yksilöllisyyden valmistelu- ja kokeilu-aikaa. Robert J. Havighurstin mukaan nuoruuden keskeisiä kehitystehtäviä ovat muun muassa taloudellisen vastuun ottaminen, sosiaalisesti vastuulliseen käyttäytymiseen pääseminen, tunne-elämän itsenäisyys sekä sellaisen arvomaailman ja moraalin kehittäminen, joiden mukaan voi ohjata omaa elämäänsä. Nuoruusiän loppuvaihe on 18-20-vuotiaana, jota kuvaa seestymisvaihe, pohdiskelu omasta asemasta maailmasta ja itsenäisen elämän aloittaminen. (Dunderfelt 2011, 85-96.) Nuoruus on ikään kuin aikuisuuteen valmentautumista, mikä pitää sisällään tärkeiden elämää koskevien valintojen tekemistä. Tässä ikävaiheessa korostuvat valinnat sekä siirtymät koulutusten nivelvaiheissa ja työelämään siirtyessä. Koulutuksen ja työelämään siirtymisten nivelvaiheiden lisäksi olennaista ovat onnistuneet siirtymät myös perheessä, nuorten yhteisöissä ja sosiaalisissa suhteissa. (Pohjola 2009; 26, 28.) Aikuisuuden vaihe alkaa 18.-22. ikävuoden vaiheilla. Aikuisuus on vaihetta, joka on täynnä sosiaalista ja yhteiskunnallista toimimista perheessä, työelämässä, ystävien ja harrastusten parissa. Tässä vaiheessa etsitään elämänympäristöä, joka sopisi yhteen omien elämän odotusten kanssa. (Dunderfelt 2011; 92, 97.)

Nuorista tutkimuksen kohteena ollaan kiinnostuneita ja he ovat aina olleet yhteiskunnallisen mielenkiinnon kohteina. Nuoret voivat olla tutkimuksen kohteena osana erilaisia järjestelmiä, mutta myös nuorten arjen ympäristöjen ja kokemusten tarkastelu on tärkeää. (Raitakari & Virokannas 2009, 5-6.) Arjen toimiminen ovena yhteiskunnallisiin muutoksiin sekä toiminnan välttämättömyyksiin (Jokinen 2005, 12) tarjoaa myös väylän nuorten aikuisten arjen tarkasteluun sekä väylän muutosedellytysten tarkasteluun. Nuorisotutkimuksessa nuoruus nähdään pidentyneenä (Puuronen 2006; 11, 164, 263; Aapola & Ketokivi 2005, 22-26; Salonen 2005, 67). Nuoruuden pidentyminen tarkoittaa aikuistumisen siirtymistä myöhäisemmäksi ja aikuistumisen prosessin pitkittymistä (Ketokivi 2005, 110). Aikuistuminen on joukko toisiinsa nivELYviä siirtymiä, joita nuoret aikuiset tekevät eri elämänalueilla, kuten koulutuksen, työelämän ja ihmissuhteiden piirissä

(Aapola & Ketokivi 2005, 10). Nuorilla on erilaisia lähtökohtia, pääomia, eri elämänalueilla ratkaisuja tehdessään. Nuoren elämässä on läsnä niin lapsuuden vahvuudet kuin heikkoudetkin. (Tolonen 2005, 59.) Nuorisotutkimuksessa nuoruus nähdään myös polarisoituneena. Polarisaatiolla tarkoitetaan pahoinvoinnin kasaantumista osalle nuorista (Eräranta & Autio 2008, 8; Kestilä, Määttä & Peltola 2011, 130-132.) Sosiaalityössä riippumatta siitä, minkä asiakasryhmän kanssa työskennellään, on pahoinvoinnin kysymyksiä lähestytty eriarvoisuuden, huono-osaisuuden ja syrjäytymisen näkökulmista. Huono-osaisuuden ja syrjäytymisen ehkäiseminen nähdään sekä sosiaalityön tavoitteena että tärkeänä yhteiskuntapolitiittisena tavoitteena (Forssén, Roivainen, Ylinen & Heinonen 2012, 13). Näkökulma auttaa lähestymään nuorten aikuisten arkea laajemmasta yhteiskunnallisesta kehyksestä ja herättää pohtimaan, mitä eriarvoisuus ja huono-osaisuus tarkoittavat aikuissosiaalityön nuorilla aikuisilla.

Appelqvist-Schmidlechner (2011) tarkastelee väitöskirjassaan nuoruuden hyvinvointiin ja pahoinvointiin liittyviä tekijöitä varusmiespalveluksen ulkopuolelle jäävillä nuorilla. Hän esittää tutkimustuloksina, että palveluksen ulkopuolelle jääneet miehet olivat jo lapsuusajan elinolojen suhteen heikommassa asemassa kuin palvelukseen määrätyt miehet. Aikuisiässä palveluksen ulkopuolelle jääville nuorille miehille oli kasautunut palvelukseen määrättyjä enemmän päihteiden ongelmakäyttöä, taloudellisia ongelmia, työttömyyttä, asunnottomuutta ja psyykkistä oireilua. Ongelmien kasautuminen oli ylipäättään yleistä niillä nuorilla miehillä, jotka jäivät palveluksen ulkopuolelle. Hän esitti, että varusmies- tai siviilipalveluksen ulkopuolelle määrätyt miehet muodostavat tärkeän kohderyhmän psykososiaalisten ongelmien ehkäisyssä. Nuorten ehkäisevässä työssä tulisi kiinnittää huomiota toimiviin sosiaalisiin suhteisiin. Hän näki myös lapsuusajan riskitekijöiden varhaisen tunnistamisen ja tuen tarjoamisen tärkeäksi.

Raitakari (2006) tutkii väitöskirjassaan, miten sosiaalityön huolen kohteena oleva nuori ja auttamisinstituutio kohtaavat. Väitöskirjan aineisto koostuu moniammatillisista palaverista sekä tukisuunnitelmista. Raitakarin aineiston analyysi palaverikeskusteluista tuotti viisi puheenjaksoa, jotka olivat kysymyspatteristo, huolenherättäminen, neuvonanto, rajojen asettaminen ja positiivinen palaute. Tulosten mukaan palaverissa osapuolet nimesivät toisiaan ja kamppailivat minuusmäärityksistä. Nuori tuli sosiaalityön kohteeksi keskustelullisten keinojen kautta. Toisen aineiston, tukisuunnitelmien, analyysi tuotti tuloksen, jossa tekstin keskeisimmät retoriset keinot olivat ammatilliset kategoriat, asiantuntijat ja yksityiskohtainen tieto ja moraalinen tehtävä. Tulosten mukaan tukisuunnitelmien avulla kirjoittaja vakuutti lukijaa siitä, että tutkimuksessa mukana ollut yksikkö on ammatillinen ja tehokas instituutio. Yhteenvetona Raitakari totesi, että

keskustelullisten ja retoristen keinojen tarkastelu osoittaa niiden olevan ammattilaisten vahvoja, kielellisiä työvälineitä. Hän näki palaverit ja tukisuunnitelmat ammattilaisten tiedonvaihto-, arviointi- ja kasvatustehtävien suorittamisena. Nuoren tilannetta otettiin haltuun ammatillisten ongelma- ja toimenpidesanojen avulla. Raitakari näki myös nuorten liittoutuvan vain osittain ammattilaisten kanssa ja nuoret puhuivat enimmäkseen itseään pois heille tarjotuista institutionaalisista minuuksista.

Nuoruuden kehitystehtävien kautta on myös perusteltua tuoda esille sosiaalityö elämää edistävänä työnä. Fergusonin (2001, 53) mukaan sosiaalityön käytäntöön tulisikin kehittää orientaatio, mikä ymmärtää yksilöllistymisen prosessin sekä menee syvälle ihmisten arkisiin todellisuuksiin ja edistää elämänsuunnittelua. Sosiaalityön voidaan nähdä edellyttävän myös elämänpoliittista näkökulmaa (Raunio 2009, 298). Fergusonin (2001, 41) mukaan kyse on elämänsuunnittelun metodologiasta. Elämänsuunnittelun kysymykset ovat keskeisiä nuorilla aikuisilla, jotka suunnittelevat ja toteuttavat elämäänsä arjen keskeisillä osa-alueilla kuten muun muassa ihmissuhteiden, asumisen sekä koulutus- ja työelämän osa-alueilla. Roos ja Hoikkala (1998, 9) näkevät arjen, arkielämän, kattokäsitteeksi elämänpolitiikan. Puuronen (2006, 263) kuvaa nuoruuden olevan aikaa, jonka merkitys elämänsuunnittelussa on kasvanut.

Aiemmin kollektiivisesti tehdyt päätökset tehdään nykyisin yksilöllisesti (Eräsaari 1998, 102). Yhteisö ei enää suojaa samoin tavoin kuin ennen, ja ihminen on entistä enemmän riippuvainen itsestään (Hoikkala 1998, 153). Aina kun tehdään jonkin tapahtuman kohdalla valintoja, on myös epäonnistumisen mahdollisuuksia huolimatta siitä, onko todellista valinnan mahdollisuutta ollut. Tämän takia riskien arviointi ja välttäminen ovat tärkeä osa elämän hallintaa. Yhteiskunta ei myöskään tuota sellaista jatkuvuutta, jonka varassa elämä kulkisi. (Ketokivi 2005; 101, 104.) Kuten Sipilä vapaamuotoisemmin ilmaisee, nuorten kasvaminen aikuisiksi on nyky-yhteiskunnassa paljon vaikeampaa kuin siinä yhdyskunnassa, jossa tehtaan portit olivat auki, vaikka koulut jäivät kesken. Jotkut saavat oppia häviämään, ja heitä kutsuvat omat yhteisöt, joissa ei tarvitse tuntea itseään epäonnistuneeksi. (Sipilä 2013, 10.) Valinnanvapauden ja toimintamahdollisuuksien kysymykset korostuvat nuoruudessa, jolloin siirrytään aikuisuudelle tyypillisiin koulutus-, työ- ja perherooleihin (Kestilä, Määttä & Peltola 2011, 131). Näkemykseni mukaan on tärkeää pohtia ja selvittää, millaisia valinnan mahdollisuuksia ja epäonnistumisen kokemuksia on aikuissosiaalityön nuorilla aikuisilla sekä miten nämä mahdollisuudet ja epäonnistumiset sosiaalityön käytännössä kohdataan. Tutkimuksessani olen kiinnostunut selvittämään nuorten aikuisten arkea ja sosiaalityön käytäntöä.

### 3.3 Sosiaalityö, arki ja nuoret aikuiset

Jaan tässä tutkimuksessa Sipilän ajatuksen sosiaalityöstä työnä, jota tehdään arkielämän jatkuvuuden ja sujuvuuden ylläpitämiseksi. Jatkuvuus ja sujuvuus tarkoittavat arjen asioiden hallintaa eli arjen sujuvuuden myötävirtaa. Näen sosiaalityön tavoitteena hyvinvoinnin. Hyvinvointi tarkoittaa tässä tutkimuksessa ihmisen arjen hyvinvointia. Esimerkiksi tilanne, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat keskustelleet asunnon säilyttämisestä taustalla olevien aiempien asunnon menettämisen takia, tarkoittaa käytännössä sitä, että tilanteeseen löytyisi keino, jolla asuminen olisi turvattu ja yhtenä arjen ulottuvuutena vastaamassa arjen sujuvuuden myötävirrän löytymiseen. Tämä tarkoittaa asumisen hallintaa ja tällöin sosiaalityön käytännön tehtävänä on tukea sosiaalityön keinoin asiakasta niissä pyrkimyksissä, joilla asumistilanteen saisi ratkaistuksi ja selvitettyksi. Keskusteleminen asiakkaan kanssa tilanteesta ja ratkaisujen löytyminen on sosiaalityön menetelmällisyyttä, jota sosiaalityöntekijä toteuttaa tietopohjansa ohjaamana.

Mitä asuntotilanteen ratkaiseminen tarkoittaa arjessa? Arjen näkökulmasta tarkasteltuna asunnottomuustilanne on elämän arkisissa virtauksissa sillä hetkellä enemmän läsnä. Kyse voi olla jokapäiväisestä huolesta, missä nukkua seuraava yö. Toisaalta on eri asia olla asunnottomana usean vuoden, jolloin itse asiassa asunnottomuudesta on tullut jo arkipäivää. Muutoksilta näyttävistä asioista tulee jossakin vaiheessa arkea (Kosik 1978; ref. Salmi 2004, 17). Vastaavaa tilannetta voidaan kuvata velkaantumisen näkökulmasta. Maksamaton lasku tai ulosottoon menevä velka voi olla jokapäiväistä huolta, miten kyseisen asian saisi järjestykseen. Toisaalta maksamattomasta laskusta tai ulosotossa olevasta velasta voi tulla osa arkipäivää. Agnes Heller kuvaa arkea tietyksi, yhdessä jaetuksi moderniksi elämänkokemukseksi, johon kuuluvat rutiinit, käytännönläheisyys ja reflektion puuttuminen. (Jokinen 2005, 27). Tämä tarkoittaa, että arki on sujuvaa eikä arjesta itsessään muodostu nuorelle aikuiselle liian painavaa. Kyse on arjen myötävirtaan uimisesta (Jokinen 2003, 15). Toisaalta muutos tai jonkin uuden asian opetteleminen vaatii reflektiota, jotta ihminen näkee toisin toimimisen mahdollisuuden. Työskennellessä nuorten aikuisten kanssa ovat oppimisen ja reflektion kysymykset keskeisiä. Toisaalta sosiaalityön keskeiseksi alueeksi voi nähdä, että sosiaalityössä arjen vastavirtojen löytyminen tarkoittaa myös ongelman asemoimista sen hetkiseen tilanteeseen ja tilanteen ratkaisemista sosiaalityön käytettävissä olevilla keinoilla.

Nuoret aikuiset elävät arkeaan tilanteessa, jossa aikuistumisen kysymykset ovat keskeisiä. Aikuistumiseen voi liittyä erilaisia pahoinvoinnin kysymyksiä usealla elämän eri osa-alueella. Sosiaalityössä keskeistä on löytää nuorten aikuisten arjen vastavirtoja sekä löytää näihin keinoja

suunnan muuttamiseksi kohti myötävirtaa. Tämän tutkimuksen tarkoitus on löytää näitä nuorten aikuisten arjen vastavirtoja sekä ottaa pohdintaan, miten nämä arjen virrat sosiaalityön käytännössä kohdataan. Jokinen (2003, 15) kuvaa ihmisten uivan myötä- ja vastavirtaan erilaisin tyylein ja valmiuksin. Joskus ihminen kelluu suvannossa, toisinaan joutuu koviin pyörteisiin, jossa hukkumiseen ei ole mahdotonta. Elämän virran olennainen osa ovat arkiset virtaukset, jotka ovat toisinaan enemmän läsnä kuin toisinaan. (Jokinen 2003, 15.) En ole tässä tutkimuksessa hakenut vastausta siihen, mitä arki on. Lähinnä olen kiinnostunut, mitä arjesta on kirjoitettu ja tutkittu sekä onko arjessa jokin sellainen ulottuvuus tai näkökulma, mitä on mahdollista tarkastella sosiaalityön käytännöstä käsin. Kuvaan tätä ulottuvuutta arjen sujuvuuden vasta- ja myötävirroilla.



## 4 Tutkimuksen toteutus

### 4.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut selvittämään, mitä aikuissosiaalityön asiakasmerkinnät kertovat niistä sosiaalityöntekijöiden käyttämistä keinoista, joilla nuorten aikuisten arjen ongelmia on käsitelty, sekä mitä aikuissosiaalityön asiakasmerkinnät kertovat nuorten aikuisten arjesta. Asiakasmerkinnät tarkoittavat sähköiseen tietojärjestelmään tallennettuja asiakaskohtaisia sosiaalityön merkintöjä. Olen tietoinen, että asiakasmerkinnät eivät kuvaa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn arkipäivää eivätkä nuorten aikuisten arkea. Asiakasmerkinnät kertovat mielestäni jotakin olennaista sosiaalityöstä ja nuorten aikuisten asiakkuuksista kunnallisen peruspalvelun aikuissosiaalityön puitteissa asiakasmerkinnöistä tutkittuna. Valitsin aikuissosiaalityön asiakasmerkinnät aineiston lähteeksi, koska aineisto oli sellaisenaan olemassa eli tutkin jo tehtyjä merkintöjä, joita ei ole muokattu tutkimusta varten. Toisaalta sosiaalityöntekijöillä on itsellään ollut mahdollisuus valita, millaisen asiakkuuden ovat halunneet nostaa esille ja sitä kautta vaikuttaa tutkimukseen valikoituneisiin asiakasmerkintöihin.

Arjen näkökulma tutkimusaiheena kiinnosti, koska huomasin työssäni, että sosiaalityötä tehdään arjen eri osa-alueiden kanssa. Toisaalta näiden arjen eri osa-alueiden käsittelyssä saattoi olla erilaisia painopistealueita, mutta samanaikaisesti ongelma esimerkiksi terveydessä tarkoitti myös sen selvittämistä, miten asiakas asuu, toimii palveluissa tai selviytyy arjen toiminnoista kuten aamuhäätämisistä. Halusin selvittää, mitä keinoja sosiaalityöntekijät työssään käyttävät kohdatessaan nuoria aikuisia. Toiseksi halusin selvittää, mitä nuorten aikuisten arjesta on pääteltävissä. Tutkimuskysymykseni muodostuivat seuraavanlaisiksi:

Mitä aikuissosiaalityön asiakasmerkinnät kertovat aikuissosiaalityön keinoista nuorten aikuisten arjen ongelmien käsittelyssä?

Mitä aikuissosiaalityön asiakasmerkinnät kertovat aikuissosiaalityön nuorten aikuisten arjesta?

### 4.2 Viitekehyksenä sosiaalinen konstruktionismi

Tieteen aatehistoriasta voidaan erottaa aristoteelinen ja galileinen perinne, joista ensimmäistä voidaan luonnehtia teleologisella ja jälkimmäistä kausaalilla selityksellä sen mukaan, mitä ehtoja selitys ja tieteellinen laki täyttävät. Teleologisella selityksellä erotetaan laadullinen tutkimus

määrällisestä tutkimuksesta. Aristoteelinen perinne pitää sisällään ajatuksen tietämisestä ilmiön ymmärtämisenä, kun taas galileinen perinne pitää sisällään ajatuksen tietämisestä selittämisenä. Ymmärtäminen ihmistä tutkivien tieteiden metodina on eräänlaista eläytymistä tutkimuskohteisiin liittyvään henkiseen ilmapiiriin, ajatuksiin, motiiveihin ja tunteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 27-29.) Ihmistieteet ovat inhimillistä toimintaa tutkivia tieteitä (Raunio 1999, 227). Yhteistä ihmistieteille on tutkimuksen kohde, mielen konstruoima maailma, joka rakentuu ja välittyy merkitysisältöinä (Oesch 1996: ref. Tuomi & Sarajärvi 2009, 31-32). Yhteiskunnalliset käytännöt ovat ihmisille aina tarkoituksellisia ja merkityksellisiä. Nämä käytännöt voidaan ymmärtää vain niiden tarkoitusten ja merkitysten kautta. (Mehtonen & Pönkänen 1988; ref. Tuomi & Sarajärvi 2009, 32.) Tutkimukseni paikantuu laadullisen tutkimuksen perinteisiin, koska tavoitteenani on ilmiön ymmärtäminen tietämisen tapana.

Jokinen, Juhila ja Pösö (1995, 10-12) lähestyvät konstruktionistista lähestymistapaa tavoitteenaan kehittää välineistöä sosiaalityön moninaisten käytäntöjen tutkimiseen. Väljästi määriteltynä konstruktionistisesti suuntautuneessa tutkimuksessa kiinnitetään huomiota niihin tulkinnallisiin käytäntöihin, joissa arkielämän moraalinen järjestys paikallisesti tuotetaan ja joissa sitä ylläpidetään. Paikallisten käytäntöjen tarkastelun lisäksi lähestymistavassa pohditaan myös sitä, miten yleisemmät kulttuuriset tulkintarakenteet yhdistetään arkielämän eri puoliin siten, että seurauksena on tunnistettavia sosiaalisten ongelmien kategorioita. Sosiaalityöhön sovellettuna ja sosiaalisten ongelmien tulkintatyön näkökulmasta tämä tarkoittaa, että tarkastellaan, miten sosiaalityöntekijät tuottavat sosiaalisten ongelmien kategorioita yhdistämällä kulttuurisesti tunnistettavia sosiaalisten ongelmien määrittelyä asiakkaidensa arkielämän eri puoliin ammatillisen asiantuntemuksensa ja asemansa ohjaamana. Koska kyse on aina ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, ovat myös asiakkaat osallisina niissä määrittelyprosesseissa, joissa jotkin asiat tulevat nimetyiksi ja käsitellyiksi sosiaalisina ongelmina. (Jokinen, Juhila & Pösö 1995, 9.) Raitakari (2006, 260) kuvaa väitöskirjassaan institutionaalisia kohtaamisia tilanteiksi, joissa aikuiset neuvottelevat nuorten kanssa nuorten ongelmista ja nuorten olemisen tavoista. Lämsä (2009, 49) lähestyy omassa tutkimuksessaan sosiaalista konstruktionismia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa rakentuneista sosiaalisista konstruktioista. Myös tutkimuksessani aineiston analyysia ohjaa sosiaalinen konstruktionismi. Tulkitsen aineistoani viitekehyksen mukaisesti eli tarkastelen, mitä aineisto kertoo arjen sosiaalisista ongelmista ammatillisen asiantuntemuksen ohjaamana. Viitekehyksen valintaa puolsi ajatus sosiaalityön yhteiskunnallisesta luonteesta, jossa sosiaalityön nähdään vastaavan pahoinvoinnin ja ongelmien kysymyksiin.

### 4.3 Sosiaalityön asiakasmerkinnät aineistonkeruun lähteenä

May pohtii dokumentoinnin olevan yhteydessä sosiaalisiin, poliittisiin ja taloudellisiin ympäristöihin, joissa ollaan osallisina (May 2011, 215). Myös Kääriäinen (2003, 16) jakaa näkemyksen dokumentoinnin sidoksista ympäristöönsä. Näkemykseni mukaan dokumentoinnin yhteiskunnalliset sidokset voivat näkyä esimerkiksi siinä, miten dokumentointia käytetään ja kehitetään. On mahdollista, että dokumentoinnin painopiste on uusliberalististen toimintatapojen mukainen. Tämä voi tarkoittaa huomion kohdistamista dokumentoinnin käyttämisestä ja kehittämistä tulostavoitteiden mukaisesti tarkoittaen määrällisesti mitattavia asioita. Tällöin dokumentointiin voi ohjautua systeemimaailman näkemys (vrt Habermas). Mietin, miten dokumentointia käytetään ja kehitetään ihmisten arjen tilanteista käsin. Kuten Lämsä (2009, 68) ilmaisee, että sosiaalihuollon asiakirjojen kautta välittyvä kuva ei ole asiakkaiden koko elämän kuva. Näkemykseni mukaan dokumentointia pitäisi kuitenkin ohjata ja kehittää siten, että ihmisten arjen tilanteet tulisivat huomioiduiksi. Raitakari (2006, 72) tuo esille, että nuoret puhuvat tavallisuudesta ja unelmoivat normaalista arjesta, kun taas institutionaalisessa vuorovaikutuksessa korostuu usein aikuisten puhe nuorten arjen ongelmallisuudesta. Tämä voi tarkoittaa myös sitä, että dokumentoinnissa korostuu ongelmakeskeisyys ja työntekijälähtöisyys, jos dokumentointi on rakennettu instituution lähtökohdista käsin.

Raitakari (2006, 77) kuvaa väitöskirja-aineistossaan lomake-aineistoa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa syntyväksi luonnolliseksi aineistoksi. Asiakirjojen tallentamisella tehdään omaa työtä näkyväksi itselle, asiakkaille ja ulkopuolisille tahoille. Tallentamiselle etsitään mahdollisuutta kohtaamistilanteessa tapahtuneiden asioiden erittelyyn ja uudelleen tulkintaan. Tallennettua todellisuutta voi lukea aina uudestaan, mikä osaltaan ohjaa sosiaalityön toimintaa. Tulkintaa tehdään usein asiantuntijoiden kesken. (Pösö 2006, 118.) Kääriäisen (2003, 17) mukaan sosiaalityön dokumentteja pidetään yleisesti työhön kuuluvana sisäisenä asiana. Kritiikkinä on muun muassa esitetty, että dokumentointi kertoo vähän työn tarkoituksesta tai ristiriidoista asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Dokumentoinnissa ihminen on irrotettu elinympäristöstään. Se kertoo vain osan siitä tilanteesta ja tunnelmasta, joka on ollut ajankohtainen kirjaamishetkellä ja, mitä sosiaalityöntekijät pitävät työnsä tekemisen kannalta merkityksellisenä. Kirjoittaminen on tulkinnan tekemistä. (Kääriäinen 2003, 16-20.)

Aineistoni koostuu tutkimuskaupungin sähköiseen tietojärjestelmään tallennetuista aikuissosiaalityön sosiaalityön asiakasmerkinnöistä, jotka näen yhdeksi dokumentoinnin osa-

alueeksi. Tässä tutkimuksessa aikuissosiaalityön sosiaalityön asiakasmerkinnöillä tarkoitan sähköiseen tietojärjestelmään tallennettuja aikuissosiaalityön tapahtumatietoja, aikuissosiaalityön asiakaskertomuksia ja aikuissosiaalityön suunnitelmia (aktivointi-, palvelu- ja päihdehuollon kuntoutussuunnitelmat). Jätän tarkastelun ulkopuolelle toimeentulotuen asiakasmerkinnät, koska olen kiinnostunut sosiaalityön merkinnöistä. Tekstit ovat osa sosiaalityön arkea ja ne nostavat esille jotakin sosiaalityön kannalta merkityksellistä (Kääriäinen 2003; 17, 20). Sosiaalityön asiakasmerkinnät voivat siis kertoa nuorten aikuisten arjesta ja sosiaalityön käytännöstä jotakin, mutta eivät kuvaa koko todellisuutta ja kaikkea kohtaamisissa käsiteltyjä asioita. Esimerkiksi maininta siitä, että asiakas kertoo jostakin asiasta, ei kerro sitä, onko itse kohtaamisessa asia noussut esille sosiaalityöntekijän kysymyksen asetteluiden kautta vai onko asiakas itse nostanut asian esille. Kuitenkin sosiaalityön asiakasmerkintä voi kertoa jotain olennaista nuoren aikuisen kohtaamistilanteesta, koska tilanteesta on tallennettu jotakin painettua sähköiseen tietojärjestelmään.

#### 4.4 Aineiston kerääminen ja yleinen kuvaus

Sain tutkimussuunnitelmani valmiiksi toukokuussa 2013. Tämän jälkeen kirjoitin tutkimuslupahakemuksen ja lähetin sen tutkimussuunnitelma liitteenään henkilölle, joka käsitteli kyseisen kaupungin tutkimuslupahakemuksen. Tutkimusluvan hakemisen jälkeen minua ohjattiin vielä miettimään keinoja, miten tavoittaa aikuissosiaalityön asiakkaita ja miten pyytää heiltä lupa tutkimukseen osallistumiseen. Täydensin tutkimuslupahakemusta kahdella kirjeellä. Ensimmäisen kirjeen laadin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille. Kirjeessä kerroin tarkemmin tutkimukseni sisällöstä. Kirjeessä ohjeistin myös kysymään aikuissosiaalityön asiakkaalta luvan antaa yhteystiedot minulle kirjallisesti. Toisen kirjeen laadin asiakkaalle. Myös siinä kerroin tutkimukseni sisällön. Asiakkaan kirje oli suostumuslupa asiakkaan aikuissosiaalityön asiakasmerkintöjen käyttämiseen tutkimuksessa. Sain hyväksytyt tutkimuslupahakemuksen. Hyväksytyt tutkimusluvan jälkeen vein henkilökohtaisesti 11 sosiaalityöntekijälle laaditut kirjeet viikoilla 23-30. Sain yhteensä yhdeksän suostumuslomaketta asiakkailta. Tapasin osan asiakkaista henkilökohtaisesti kertoen tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista sekä osalle soitin ja tarjosin henkilökohtaista tapaamista kertoakseni tutkimukseni tarkoituksesta ja tavoitteista. Tulostettu aineistoa kertyi 46 sivua.

Aineisto on kerätty eräästä keskisuuresta Suomen kaupungista. Se kerättiin sattumanvaraisesti niistä asiakkuuksista, joita sosiaalityöntekijät työssään kohtasivat kesä- ja elokuun 2013 aikana. Sosiaalityöntekijät päättivät itse, keneltä tai keiltä asiakkailta kysivät suostumusta tutkimukseen

osallistumiseen. Aineisto kostuu yhdeksän nuoren aikuisen aikuissosiaalityön asiakkuuden aikana tehdyistä sosiaalityön asiakasmerkinnöistä. Nämä asiakasmerkinnät pitävät sisällään asiakaskertomuksia, suunnitelmia ja tapahtumatietoja, mitkä olen avannut tarkemmin aineiston yleisessä kuvauksessa. Sosiaalityön asiakasmerkinnät ovat sosiaalityöntekijöiden tekemiä kirjauksia. Sosiaalityön asiakkuuksien kestot vaihtelevat muutamasta kuukaudesta vuoteen ja yhdeksään kuukauteen asti. Asiakkaat ovat iältään 18-22-vuotiaita nuoria aikuisia, joista neljä on miestä ja viisi naista. Aikuissosiaalityön asiakkuus on alkanut sosiaalityöntekijän, asiakkaan omasta tai jonkin yhteistyötahon aloitteesta.

Kyseisen kaupungin aikuissosiaalityössä on käytössä sähköinen tietojärjestelmä Effica. Aineiston yksi keskeisin asiakasmerkinnän muoto on asiakaskertomus, jota on käytetty kaikkien asiakkaiden kohdalla. Tämä kertoo, että asiakaskertomuksen käyttäminen on keskeinen osa sosiaalityötä. Toisaalta aineisto ei kerro, millä perusteella asiakkaat valikoitiin. On mahdollista, että aineistosta on valikoitunut sellaisia asiakkaita pois, joiden kohdalla asiakaskertomusta ei ole käytetty tai kohtaamisia ei ole tallennettu tutkimukseen valikoituneiden asiakaskertomusten mukaisesti. Toisaalta aineisto voi kertoa niistä kohtaamisista, joita sosiaalityöntekijät ovat itse halunneet nostaa esille. Sosiaalityön käytännössä pääsääntöisesti asiakaskertomukset ovat sosiaalityöntekijöiden käytettävissä. Asiakkailla on mahdollisuus hakea lupa itseä koskevien tietojen lukemiseen. Asiakaskertomukset vaihtelevat paljon tekstimääriltään, mutta ovat tiiviitä kuvauksia. Seuraavat esimerkit kuvaavat, miten asiakaskertomukset vaihtelevat kuvauksiltaan paljonkin.

*A4: ”Tuli kutsuttuna käymään. On muuttamassa ja asunonäyttö oli 20 min päästä. Opiskelee X-koulussa X-alaa. Ollut siellä kaksi kuukautta ja viihtyy. Kyseli sähkölaskua voiko saada takaisin kun on maksanut itse. Ei ollut tietoinen että voi saada niihin toimeentulotukea? Varattiin uusi aika X (pvm)”*

*A7: ”Tavattu asiakasta aktivointisuunnitelman teon yhteydessä X (pvm), siinä keskusteltua: Terveystilasta tuo esille ahdistuksen/paniikin yleisillä paikoilla ihmisten seassa, tarvittaessa otettava lääkitys. Reseptiin uusii X (paikka) terveysasemalla. Päihteiden käyttöään kuvailee olevan pari kertaa viikossa, jota pyrkii vähentämään. Päihteinä alkoholi. Keskusteltu kuntouttavan työtoiminnan olevan päihteen paikka. Työtoiminta toimisi hyvänä pohjana asiakkaan jatkosuunnitelmille, joista tuo esille opiskelu- ja työpaikan. Keskusteltu, että työtoiminnan aikana käydään keskustelua omasta työelämä- ja koulukuntoisuudesta, mikä hyvää ja missä petrattavaa.”*

Ensimmäisessä asiakaskertomuksessa on lyhyt kuvaus tilanteesta, jossa asiakas oli menossa katsomaan asuntoa. Tapaamisesta on kirjattu ylös opiskeluun ja taloudelliseen tilanteeseen liittyviä

asioita. Toinen asiakaskertomus on katkelma asiakaskertomuksesta, jossa asiakasta oli tavattu työ- ja elinkeinotoimistossa. Tapaamisesta oli kirjattu asiakaskertomukseen ylös terveydentilaan, päihteiden käyttöön, työllistymissuunnitelmiin ja asumiseen liittyviä asioita.

Aineistosta nousee esille myös tehdyt suunnitelmat. Eniten on tehty aktivointisuunnitelmia, joita on yhteensä seitsemän kappaletta. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittää aktivointisuunnitelman työ- ja elinkeinotoimiston sekä kunnan yhteistyössä tekemäksi suunnitelmaksi tavoitteenaan työllistymisedellytysten ja elämänhallinnan parantaminen (189/2001). Aineistossa mukana olleiden asiakkaiden aktivointisuunnitelmat on tehty työ- ja elinkeinotoimistossa, joiden teossa olivat mukana asiakas, työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntija sekä sosiaalityöntekijä. Työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntija kirjaa aktivointisuunnitelman omaan tietojärjestelmään sekä antaa tehdystä suunnitelmasta asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle paperisen version mukaan. Suunnitelma allekirjoitetaan kaikkien osapuolten toimesta. Sosiaalityöntekijä tallentaa aktivointisuunnitelman Efficaan. Seuraava esimerkki kuvaa aktivointisuunnitelmaa:

*”Toimintasuunnitelma: Hakijalla on X-alan koulutus, mutta haluaisi kouluttautua uudelleen esim. X-alalle. Voi käyttää työkokeilua X-aloihin tutustumiseen esim 1-3kk samassa paikassa. Asiakas hakee omatoimisesti työtä X-työssäkäyntialueelta. Vastavalmistuneen tuki työllistämisen edistämiseksi käytettävissä (työnantajan täytettävä ehdot), 32,46 euroa/pv, maks 10kk. Kouluttautumisvaihtoehtona voisi olla esim oppisopimus, puolletaan palkkatukea oppisopimukseen 32,46e/pvä puolet koulutusajasta.*

*Sovitut toimet: 1. Palkkatuettu työ, ottaa yhteyttä X (palvelu) viimeistään X (pvm).”*

Toisena suunnitelmana esille nousee yksi tehty palvelusuunnitelma. Sosiaalilainsäädäntö velvoittaa suunnitelmien tekemiseen (Juhila 2008b, 24). Lain mukaan tulisi tehdä esimerkiksi kuntoutus- tai palvelusuunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta tai ohjaus (812/2000). Palvelusuunnitelma jää asiakkaalle itselleen paperisena versiona. Palvelusuunnitelmaan kirjoitetaan yleensä nykytilanteen kuvaus, tavoitteet ja suunnitelmat sekä yhteenveto ja suunnitelman tarkistus. Aikuissosiaalityössä tehdään myös päihdehuollon kuntoutussuunnitelmia sekä sosiaalityön selvityksiä ja arvioita, joita aineistossa ei noussut toteutuneina esille. Päihdehuollon kuntoutussuunnitelma voidaan tehdä tilanteissa, joissa suunnitelmana on esimerkiksi laituskuntoutukseen hakeutuminen. Sosiaalityön selvitys ja arvio paikantuu tilannearvion käsitteisiin. Suunnitelmat eroavat asiakaskertomuksista siten, että suunnitelmat jäävät asiakkaalle itselleen paperisena versiona. Asiakaskertomukset ovat sosiaalityöntekijöiden käytettävissä ja asiakkaan tulee hakea erikseen lupa asiakaskertomusten katselemiseen.

Aineistosta nousee esille myös tehdyt tapahtumatiedot. Sosiaalityössä tämä tarkoittaa, että jokaisesta toteutuneesta ja toteutumatta jääneestä asiakaskohtaamisesta tehdään tilastointimerkintä, jolla työtä tilastoidaan ja seurataan. Tapahtumatiedoilla voidaan kuvata myös puhelinyhteydenottoja ja asiakaskohtaamisten merkintöjä. Tapahtumamerkinnät kokoavat yhteen sosiaalityöntekijöiden työn määrällisesti. Seuraava esimerkki kuvaa yhden asiakkaan tapahtumamerkintöjä:

*”Tapahtumatiedot:*

*Pvm Aikuissosiaalityön tarve, sosiaalityöntekijä*

*Pvm Aikuissosiaalityön selvitys*

*Pvm Asiakaskertomuksen tekeminen*

*Pvm Käyttämätön, peruuttamaton asiakasaika*

*Pvm Hjan äiti soitti X (nimi) ja kysyi aikaa asiakkaalle ja itselleen, sovittiin aika X (pvm ja klo), äiti antaa ajan asiakkaalle*

*Pvm Asiakaskäynti, perus*

*Pvm Asiakaskäynti, perus*

*Pvm Asiakaskäynti, perus*

*Pvm Käyttämätön, peruuttamaton asiakasaika*

*Pvm Asiakaskäynti, perus*

*Pvm Käynnistetään kuntouttava työtoiminta*

*Pvm Kutsu ajalle X (pvm) ja X (klo X (työntekijä)*

*Pvm Puhelinkontakti, korvaa asiakaskäynnin*

*Pvm Asiakaskäynti, perus”*

Yleisesti aikuissosiaalityössä tehtävät tapahtumamerkinnät tarkoittavat määrällisiä ja mitattavissa olevia asioita. Sen sijaan tehtyjä asiakaskertomuksia ja niiden sisältöjä ei tällä hetkellä tilastoida. Asiakaskertomukset ja suunnitelmat kertovat enemmän kohtaamisten sisällöstä. Tässä tutkimuksessa ei oteta kantaa toimeentulotukiasiakkuuteen vaan aineistoa analysoidaan aikuissosiaalityön merkinnöistä käsin. Tämä tarkoittaa, että aineistoa luetaan ja analysoidaan sosiaalityön merkinnöistä käsin.

Huomioitavaa aineistossa on se, että aineisto kertoo aikuissosiaalityön asiakkuudessa olevista asiakkaista ja heidän tilanteistaan. Aineisto ei anna vastausta siihen, millaiset asiat tai tilanteet ovat jääneet aikuissosiaalityön asiakkuuden ulkopuolelle ja miksi. Aineisto ei siten kuvaa sosiaalityön arkipäivää. Se ei kerro, millaisia asiakasmääriä yksittäisellä sosiaalityöntekijällä on. Vastausta ei myöskään saada siihen, miten käytäntö rajaa valittuja työvälineitä ja –menetelmiä. On mahdollista, että sosiaalityön keinoista käsitellä asiakkaiden arjen ongelmia on jäänyt jotakin pois asiakasmäärien tai muiden syiden takia. Toisaalta tutkimukseni tarkoitus ei ole ollutkaan lähestyä aikuissosiaalityön ulkopuolelle jäävien tilanteesta tai näkökulmasta, vaikka sekin itsessään tarjoaisi

hedelmällisen lähestymistavan. Tutkimuksessani olen halunnut pohtia aikuissosiaalityön asiakasmerkinnöistä käsin, mitä se kertoo nuorten aikuisten arjesta ja sosiaalityön käytännöstä yhdestä näkökulmasta eli aikuissosiaalityön asiakkuuden näkökulmasta. Näkökulmani kautta on toki mahdollista pohtia, millaista tukea nuoret aikuiset arkeensa tarvitsevat ja millaisia mahdollisuuksia sosiaalityöllä on tuohon tarpeeseen mahdollisuus vastata.

#### 4.5 Sisällönanalyysi ja analyysin toteuttaminen

Sisällönanalyysi tarkastelee inhimillisiä merkityksiä, jotka ovat löydettävissä laadullisen tutkimuksen perinteistä. Näitä inhimillisiä merkityksiä voidaan etsiä teksteistä eli kyse on tekstianalyysistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104). Metodina sisällönanalyysi kuvaa menettelytapaa, jolla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti (Kyngäs & Vanhanen 1999; ref. Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Sisällönanalyysillä saadaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Toteutan tutkimuksessa teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 117) kuvaavat teoriaohjaavan sisällönanalyysin olevan analyysia, jossa teoreettiset käsitteet tuodaan aineistoon valmiina, ilmiöstä jo jotakin tiedettynä. Siinä on teoreettisia kytkentöjä, mutta kytkennät eivät pohjautu suoraan teoriaan tai teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96). Valitsin teoriaohjaavan sisällönanalyysin, koska halusin ennen aineiston analyysia lukea ja selvittää, mitä kirjallisuus tutkimusaiheestani kertoo. Analyysissa on kytkentöjä lukemistani ja omaksumistani kirjoitetuista teksteistä.

Luin aineiston huolellisesti läpi useita kertoja. Tämän jälkeen mietin, mitä aineisto kertoo tutkimuskysymyksistäni. Kirjoitin aineistosta word-asiakirjalle ensin kaiken, mikä mielestäni kuvasi sosiaalityön käytäntöä ja nuorten aikuisten arkea. Erotin siis tässä vaiheessa aineistosta kaksi kokonaisuutta: sosiaalityön käytännön ja nuorten aikuisten arjen. Tämän jälkeen luin kirjoittamani tekstit useaan kertaan. Aineistoa lukiessani huomasin aineistossa toistuvan tiettyjä teemoja. Teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Kirjoitin edelleen toisiaan muistuttavat teemat word-asiakirjalle aihepiirien mukaisesti. Esimerkiksi lukiessani tekstejä, jotka kuvasivat nuorten aikuisten arkea, huomasin tekstissä olevan esimerkiksi seuraavia sanoja: asuu, rästivuokrat, hääto, asuntotilanne, asumistilanne ja soluasunto. Liitin aineistosta toisiaan muistuttavat teemat yhteen seuraavan merkinnän mukaisesti:



*A1: Nyt asuu äitinsä ja pikkusiskonsa kanssa.*

*A1: Äiti toimittaa rästivuokrasta erittelyn.*

*A2: Asuu sadan neliön kimppekämpässä, jossa asiakkaan lisäksi kolme muuta nuorta miestä.*

*Jne.*

Päätelin, että kyseiset tekstit liittyvät yleisesti asumiseen, josta muodostin yhden käsiteltävän teeman. Jatkoin teeman käsittelyä selvittämällä, mitä asumisesta oli aineistossa kerrottu. Aineisto kertoi asumisen ongelmista. Lähestyin samalla tavalla tekstejä, mitkä mielestäni kuvasivat sosiaalityön käytäntöä. Teksteissä toistuivat esimerkiksi keskusteltu, keskusteltiin ja puhuttu, mitkä mielestäni kuvasivat sosiaalityössä käytettäviä keinoja. Selvitin, kuinka usein sanoja oli teksteissä käytetty. Aineistoa analysoidessa huomasin, että oli vaikea irrottautua niistä ennakkokäsityksistä ja odotuksista, jotka minulla aineistosta oli. Nämä ennakkokäsitykset liittyivät tiettyihin teemoihin, joita odotin aineistosta nousevan esille.

#### 4.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hyvä laadullinen tutkimus on sisäisesti johdonmukainen. Tämä näkyy argumentaatioissa, kuten siinä, miten ja millaisia lähteitä käyttää. Toisena hyvän tutkimuksen tunnusmerkkinä voidaan pitää eettistä kestävyyttä. Eettinen kestävyys voidaan paikantaa tutkimustoiminnasta, jolloin on pohdittavana, millaisia keinoja tutkija saa käyttää muun muassa tutkimukseen osallistuvien tiedottamisessa, aineiston keräämisessä, analyysissä, tutkittavien suojaamisessa ja tutkimustulosten esittämistavassa. Toiseksi tutkimuksen eettistä kestävyyttä voidaan paikantaa pohdintaan, jossa kaikki tutkimuksen valinnat nähdään moraalisisina valintoina. Esimerkiksi tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125-133.) Valitsemalla aiheekseni aikuissosiaalityö nuoren aikuisen arkea kohtaamassa, on tämä tietoinen valinta, jossa asemin sosiaalityöntekijän laajempiin kehyksiin. Olisi eri asia valita aiheeksi sosiaalityöntekijä nuoren aikuisen arkea kohtaamassa. Ensimmäisessä on sisään kirjoitettu sosiaalityön työn tuomat mahdollisuudet toteuttaa sosiaalityötä, jälkimmäisessä on sisään kirjoitettu sosiaalityöntekijän omat mahdollisuudet toteuttaa sosiaalityötä. Aiheen eettiseen pohdintaan kuuluu myös, että pohditaan kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129).

May (2011, 61-68) tuo esille tutkimuksen eettisyyden vaatimuksia tutkimuksen toimeenpanon perustelujen, tutkimukseen osallistujien suojelemisen ja moraalin vaatimusten valossa. Hänen mielestä tieto ei ole poliittisesti neutraalia (May 2011, 61). Tutkimus on aina näkökulma jostain ja

tutkimuksen tekijänä näen sosiaalityön ja sen käytännöt tietystä näkökulmasta. Analysoin aineistoa tietyillä lukulaseilla. Tutkimuksessani teen koko ajan valintaa mitä, kenen ja missä valossa tuon asioita esille. Tuomen ja Sarajärven (2009, 140) mukaan tutkijan omat sitoumukset ovat yksi luotettavuuden arvioinnin kriteeri. Luotettavuutta arvioidaan useista tekijöistä sekä näiden tekijöiden suhdetta toisiinsa: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, tutkijan omat sitoumukset, aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus ja tutkimuksen raportointi. Yleisesti laadullinen tutkimus nähdäänkin kokonaisuutena. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141.)

Olen pyrkinyt valitsemaan tutkimuksen kannalta olennaisia lähteitä. Eettisyys tässä tutkimuksessa näkyy siinä, että osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Tapasin kuusi nuorta aikuista henkilökohtaisesti ja lisäksi soitin vielä kahdelle tarjotakseni tapaamista, jolloin olisin kertonut tutkimuksesta lisää. Tutkittavien suojaaminen näkyy muun muassa laaditussa kirjallisessa suostumuskirjeessä sekä sosiaalityön asiakasmerkintöjen huolellisessa säilyttämisessä. Tutkittavien suojaaminen näkyy myös siinä, että litteroinnin yhteydessä otin henkilökohtaisten tietojen (kuten nimi, henkilötunnus) tilalle X-merkinnän. Materiaali hävitettiin tutkimuksen valmistumisen jälkeen asianmukaisesti. Ohjeistin tutkimukseen osallistuvia, että mikäli heillä tulee myöhemmin tutkimuksesta jotain kysyttävää, he voivat ottaa minuun yhteyttä tai jättää soittopyynnön. Aihevalintaan on vaikuttanut oman mielenkiinnon lisäksi ajatus siitä, että aihe on mielestäni tärkeä sosiaalityön tutkimuksen kentällä.

## 5 Sosiaalityön käytäntöä

### 5.1 Kohtaamista rakentamassa

Aikuissosiaalityön asiakkuus alkoi vaihtelevista tilanteista ja aineistosta oli luettavissa syitä, miksi asiakkuus oli alkanut. Kahden asiakkaan kohdalla voi päätellä asiakkuuden alkaneen taloudelliseen tilanteeseen liittyvästä selvityksestä. Tästä kertovat kirjatut merkinnät toimeentulotuen perusosien alennuksien käsittelyistä. Toisen asiakkaan kohdalla oli asiakaskertomukseen laitettu merkintä toimeentulotuen perusosan alennuksen käsittelystä kun taas toisen asiakkaan kohdalla oli merkintä laitettu tapahtumatietoihin. Yhden asiakkaan asiakkuus käynnistyi sairaalan äitiyspoliklinikan yhteydenotosta. Sosiaalityöntekijä oli kirjannut asiakaskertomukseen merkinnän sairaalan sosiaalityöntekijän yhteydenotosta, minkä perusteella asiakas oli kutsuttu sosiaalityön ajanvaraukselle. Neljän asiakkaan kohdalla oli viitteitä siitä, että asiakkuus oli käynnistynyt sosiaalityöntekijän aloitteesta. Tästä kertoivat sosiaalityöntekijöiden kirjaamat merkinnät, että asiakas oli kutsuttu sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle, mutta toisaalta asiat ja tilanteet vaihtelivat, miksi asiakas oli ajanvaraukselle kutsuttu.

*A4: ”Asiakas kutsusta aikuissosiaalityön ajanvarauksella X (pvm) asumistilanteen selvittelyä varten.”*

*A6: ”Asiakas kutsusta aikuissosiaalityön ajanvarauksella X (pvm): On siirtynyt X (palvelu) aikuissosiaalityön asiakkuuteen. Keskusteltu tilanteesta, esille nousi asumis- ja päihdeasiat.”*

Näitä vaihtelevia asiakkuuden alkamistilanteita oli aineistossa kuvattu muun muassa ensimmäisen kuvauksen perusteella, jossa sosiaalityöntekijä oli kutsunut asiakkaan ajanvaraukselle asumistilanteen selvittelyä varten. Toisesta kuvauksesta oli pääteltävissä, että asiakas oli siirtynyt toisesta palvelusta aikuissosiaalityöhön. Toisaalta vaikka aineisto kuvasi, että asiakkaaksi tulon syyt olivat vaihdelleet paljonkin, oli näissä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa läsnä niitä raameja, joita aikuissosiaalityössä kunnallisena peruspalveluna kohdattiin. Näistä ehdoista kertoivat maininnat toimeentulotuen perusosien käsittelyistä, siirtyminen toisesta palvelusta toiseen palveluun sekä asumistilanteen selvittäminen. Instituution asiakkuuden ehdot kertovat siitä, millaisia tilanteita ja asioita kussakin instituutiossa hoidetaan ja käsitellään (Juhila 2006, 223). Esimerkki asiakkaan kutumisesta ajanvaraukselle asumistilanteen selvittelyä varten kertoi asumistilanteen käsittelystä tietyillä ehdoilla. Asumistilanteen selvittely liittyi tilanteeseen, jossa asiakas oli muuttamassa vanhemman luota pois ja asiakaskertomuksessa oli tuotu esille, mitä

ehtoja asumiseen tuossa tilanteessa oli. Aikuissosiaalityön asiakkaiksi oli tultu vaihtelevista tilanteista, mutta toisaalta instituution ehdoilla. Aineisto ei antanut vastausta, miten asiakkuus oli alkanut asiakkaan omasta näkökulmasta. Asiakkaiksi tuleminen syyt instituution ehdoilla voivat antaa viitteitä siitä, että sosiaalityön asiakasmerkinnät ovat rakennettu systeemimaailman näkökulmasta.

Aineistostani oli luettavissa myös erilaisia yhteydenottotapoja asiakkuuden alkamisen jälkeen niin sosiaalityöntekijältä kuin asiakkaaltakin. Tämä näkyi erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla oli sosiaalityön asiakkuutta kestoltaan pidemmältä ajalta. Sosiaalityöntekijän puolelta yhdeksi yhteydenottotavaksi muodostui kutsukirjeen lähettäminen asiakkaalle. Lisäksi yhden asiakkaan kohdalla oli maininta ajanvarauksen lähettämisestä toimeentulotukipäätöksen mukana. Aineistoni mukaan myös asiakkaat lähettivät ajanvarauskirjeitä ja jättivät yhteydenottopyyntöjä, joita seuraavat esimerkit kuvaavat.

*A4: ”Asiakas lähettänyt kirjeen sosiaalityöntekijä X (nimi), jossa pyytänyt aikaa, aika lähetetty.”*

*A5: ”Hja palauttanut sosiaalisen selvityksen haastattelulomakkeen läheteellä ”En eilen ehtinyt tapaamiseen, voisitko ilmoittaa uuden ajan minulle puhelimitse. Soitettu, nroon ei kuitenkaan saada yhteyttä. Soitettu hjalle, ei vastaa saa uuden ajan seuraavan päätöksen mukana.”*

*A6: ”Soitti, ei pääse ajalle, pyysi uutta aikaa. Ilmoitettu aika asiakkaalle tekstiviestillä, aika on X (pvm).”*

Ensimmäinen asiakas oli ollut asiakkuudessa noin puolen toista vuoden ajan ja asiakkuus oli käynnistynyt sosiaalityöntekijän kutsukirjeen perusteella. Asiakkuuden aikana sosiaalityöntekijä oli lähettänyt asiakkaalle kutsukirjeitä ja keskustellut puhelimitse. Asiakas oli puolestaan lähettänyt sosiaalityöntekijälle tekstiviestin ilmoittavansa olevansa kipeä sekä lähettänyt kirjeen pyytäen ajanvarausaikaa. Asiakkuuden aikana oli myös käyttämättä jääneitä ajanvarauksia. Myös viimeisen asiakaskuvauksen taustalla oli asiakkuuden käynnistyminen sosiaalityöntekijän kutsukirjeen perusteella ja asiakkuutta oli kestoltaan noin puolen toista vuoden ajalta. Asiakkuuden aikana sosiaalityöntekijä oli lähettänyt asiakkaalle kutsukirjeitä, tekstiviestillä ajanvarauksen sekä keskustellut puhelimitse asiakkaan kanssa. Myös hänen kohdalla oli käyttämättä jääneitä ajanvarauksia. Asiakas oli puolestaan kysellyt tekstiviestillä uutta aikaa sekä käynyt neuvonnassa kysymässä ajanvarausaikaa sosiaalityöntekijälle. Keskimäinen kuvaus liittyi tilanteeseen, jossa asiakkuus oli käynnistymässä. Asiakas oli ilmoittanut, että ei pääse ensimmäiselle ajanvaraukselle.

Tämän jälkeen sosiaalityöntekijä oli yrittänyt soittaa asiakkaalle sekä oli lähettänyt uuden ajanvarausajan toimeentulotukipäätöksen mukana.

Kuten yllä olevista esimerkeistä on osoitettavissa, että tilanteen johtaessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen, on taustalla erilaisia tilanteita asiakkuuden alkaessa sekä erilaisia yhteydenottotapoja. Tilanteet voivat kuvata erilaisten yhteydenottojen kirjoa, mitä tapahtuu, jotta ylipäättään päästään tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat. Toisaalta aineisto ei anna vastausta siihen, millaiset tilanteet ovat jääneet sosiaalityön ajanvarausten ulkopuolelle, koska voidaan olettaa, että sosiaalityön asiakasmerkinnät kuvaavat jossain määrin käsiteltyjä ja kohdattuja tilanteita ja asioita. Sosiaalityön asiakasmerkinnöissä ei ollut mainintoja esimerkiksi siitä, että asiakkaalle ei ollut annettu ajanvarausaikaa. Kysymys liittyy ehkä siihen, että sosiaalityön asiakasmerkinnät eivät tässä tutkimuksessa kuvaa sosiaalityön arkipäivää eikä siinä mielessä kerro, millaiset kysymykset, asiat ja tilanteet ovat jääneet sosiaalityön asiakkuuden ulkopuolelle. Kyse on enemmänkin sosiaalityön arkipäivän pohdinnasta ja siitä, miten sosiaalityössä on mahdollisuus vastata osana perustyötään erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin.

Aineistossa oli mainintoja, joita voi tulkita työn rajaamiseksi, mutta toisaalta kyse voi olla myös kohtaamistilanteiden rakentamisesta. Työn rajaamisesta kertoivat tilanteet, joissa uutta ajanvarausaikaa ei ollut sovittu ja jatkotapaamisen sopimisessa oli tulkinnan varaa. Kyse voi olla siitä, että aineisto ei kerro tai kuvaa sosiaalityön arkipäivää eikä siitä voida siten päätellä, millaisia mahdollisuuksia yksittäisellä sosiaalityöntekijällä on kyseisellä hetkellä vastata asiakkaiden arjen tilanteisiin ja tarpeisiin. Toisaalta tulkinnanvaraisuus voi tarkoittaa myös asiakkaan äänen tavoittelua, jossa oli jätetty asiakkaan omille ajatuksille ja yhteydenotoille tilaa. Tämä voi tarkoittaa, että asiakkaan ääntä tavoiteltaessa ja asiakkaan omalle yhteydenotolle tilaa antaessa, on asiakkuus koko prosessinaan sosiaalityön piirissä ja seurannassa, vaikka konkreettista jatkotapaamista ei ole sovittu. Tällöin asiakkaalla itsellään on mahdollisuus osallistua kohtaamistilanteen rakentamiseen. Seuraavat esimerkit kuvaavat kohtaamistilanteiden rakentamisen tulkinnanvaraisuutta.

*A1: ”Nyt ei sovittu uutta aikaa, asiakas ottaa yhteyttä itse kun kaikki opiskeluun liittyvät jutut selviävät.”*

*A7: ”Sovittiin, että katsotaan kesän jälkeen ajanvaraustarpeita uudestaan. Asiakas ottaa itse tarvittaessa aiemmin yhteyttä.”*

*A9: ”Suunnitelman tarkistus tarvittaessa tilanteen mukaan.”*

Yllä olevat kuvaukset kertoivat myös yhdestä sosiaalityön keskeisimmistä kohtaamisen muodosta: sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamisesta sosiaalitoimistossa. Jokaisella asiakkaalla oli vähintään yksi tai useampi henkilökohtainen tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa. Sen lisäksi muita kohtaamisen muotoja olivat puhelinkeskustelut asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Asiakkuutta luonnehti myös käyttämättä jääneet ajanvarausajat. Seuraava esimerkki kuvaa mielestäni kohtaamistilanteiden moninaisuutta. Asiakas oli käynyt ensimmäisellä sosiaalityöntekijän ajanvarauksella keväällä 2012. Hänen asiakkuutensa jatkui kesään 2013 asti, jolloin aineiston mukaan sovittiin tapaaminen työ- ja elinkeinotoimistoon. Asiakkuuden aikana toteutui neljä sosiaalityöntekijän ajanvarausaikaa sekä kaksi aktivointisuunnitelma-aikaa. Näiden lisäksi aineistosta ilmeni kuusi käyttämättä jäänyttä ajanvarausaikaa. Muita kohtaamisen muotoja aineiston mukaan olivat puhelinyhteydenotot sekä keskustellen että tekstiviesteillä. Kyseisen asiakkaan kohdalla käyttämättä jääneet ajanvarausajat itse asiassa tarkoittivat sosiaalityön asiakkuudessa olemista, koska käyttämättä jääneestä ajasta huolimatta oli uusi ajanvarausaika tämän jälkeen sovittu. Kyseinen esimerkki kuvaa mielestäni sitä, miten moninaisia vaiheita asiakkuuden aikana voi olla, jotta päästään tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat työprosessin aikana. Liukko (2009, 39) kuvaa sosiaalityön työprosessin työskentelyksi, joka etenee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyöllä asteittain eteenpäin, mutta eteneminen ei ole aina lineaarista vaan usein iteratiivista, toiston mahdollistavaa. Tässä mielessä sosiaalityön asiakasmerkinnöillä on keskeinen merkitys osana sosiaalityön ammatillista osaamista, koska sosiaalityön asiakasmerkintöjen kautta voi löytyä moninaisten vaiheiden jälkeen arjen ”punainen lanka” ja ne olennaiset arjen asiat, joista jatkaa tai toistaa eteenpäin. Sosiaalityön asiakasmerkinnät voivat myös auttaa arjen kokonaisuuden hahmottamisessa. Kokonaisvaltaisuus sosiaalityössä tarkoittaa useita kohtaamisia sekä luottamusta (Laitinen & Kemppainen 2010, 150). Aineistosta neljällä asiakkaalla oli löydettävissä näitä moninaisia vaiheita erilaisine yhteydenottotapoineen ja kohtaamistilanteineen. Viidellä asiakkaalla olivat pääsääntöisesti tilanteet rakentuneet sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen tapaamisen pohjalle. Toisaalta näillä asiakkailla oli sosiaalityön asiakkuudet kestoiltaan lyhyempiä eikä heillä ollut muun muassa käyttämättä jääneitä ajanvarausaikoja.

## 5.2 Sosiaalityön työvälineitä

Pääsääntöisesti asiakastapaamisista oli kirjoitettu asiakaskertomus. Näin ollen siitä muodostui yksi keskeisin aineistosta esille noussut työväline. Osalla asiakkaista asiakaskertomukset olivat tiiviitä kuvauksia käsittelyistä asioista ja niissä oli paljon asiaa. Kuvaan asiakaskertomusta seuraavan

esimerkin kautta. Asiakkaan ensimmäisestä tapaamisesta sosiaalityöntekijän luona oli kirjoitettu tiivistetty kuvaus käsittelyistä asioista. Asiakaskertomus piti sisällään ensin syy, miksi asiakas oli kutsuttu aikuissosiaalityön ajanvaraukselle. Syyksi mainittiin asumistilanteen selvittely. Sen lisäksi asiakaskertomus piti sisällään aiemman asumistaustan käsittelyn, haasteet ihmissuhteissa, opiskelu- ja opiskelukuntoisuuden arvioinnin, päihdekuvauksen ja jatkosuunnitelman. Aineisto ei anna vastausta siihen, olivatko asiat koostuneet asiakkaan kertomuksen mukaan vai sosiaalityöntekijän kysymyksenasetteluiden kautta. Toisaalta sosiaalityön ammatillisuudesta kertoo se, että asiakaskertomukseen oli aihealueittain kirjattu ylös ensin syy, miksi asiakas oli kutsuttu sosiaalityön ajalle. Sen jälkeen oli kuvattu aiempi asumistausta, ihmissuhteet, opiskelu- ja opiskelukuntoisuusasiat, päihteet ja jatkosuunnitelmat. Ammatillisuudesta kertoo muun muassa se, että jatkosuunnitelmia ei ollut kirjattu ensimmäiseksi. Toisaalta on myös mahdollista, että aihealueet ovat olleet sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa vapaana virtana läsnä, mutta asiat on jäsenneilty asiakaskertomukseen kirjoitetun mukaisesti.

Asiakaskertomusten lisäksi sosiaalityön asiakasmerkinnöissä keskeisessä roolissa olivat tapahtumatiedot. Tapahtumatiedot käsittelivät asiakaskäyntimerkintöjä, käyttämättä jääneitä ajanvarauksia, päiväkirjamerkintöjä ja suunnitelmien tekomerkintöjä. Tapahtumamerkinnät tehdään pääosin tilastointia varten. Tapahtumamerkinnät vaihtelivat muutamasta yksittäisestä merkinnästä useisiin, parhaimmillaan kahteen kymmeneen yhteen merkintään, mikä piti sisällään asiakaskäyntejä, käyttämättä jääneitä asiakasaikoja, puhelinkontakteja, merkintöjä tapaamisista ja asiakaskertomusten kirjoittamisista. Tapahtumamerkinnät voivat toimia myös asiakkuuden kokonaistilanteen hahmottamisessa ja jäsenyyksessä sekä antaa suuntia, miten toteuttaa sosiaalityötä kohtaamistilanteita rakentavilla työotteilla. Tarkoitan tällä esimerkiksi merkintöjä, mitkä kertovat asiakkaan tavoittamisen keinoista.

Näkemykseni mukaan aineiston muita työvälineitä olivat aktivointisuunnitelmat, palvelusuunnitelma sekä sosiaalityön selvitys ja arvio. Neljälle asiakkaalle oli tehty aktivointisuunnitelmia. Yksi aktivointisuunnitelma oli aloitettu sosiaalityöntekijän toimesta tavoitteenaan selvittää, millä keinoin asiakas saisi työmarkkinatukioikeuden takaisin. Yhdessä asiakaskertomuksessa oli mainittu myös, että asiakkaalle oli kerrottu toimeentulotuen viimesijaisuudesta ja aktivointivelvoitteen täyttymisestä, vaikka hänen kohdallaan ei toteutuneita aktivointisuunnitelmia ollutkaan. Toteutuneet aktivointisuunnitelmat olivat osa asiakkuutta ja työprosessia sekä velvoitteina että mahdollisuuksina. Aktivointisuunnitelmien merkityksestä osana

asiakkuutta ja työprosessia kertoo se, että suunnitelmien lisäksi sosiaalityöntekijät olivat tavanneet asiakkaita sosiaalityön ajanvarauksilla. Seuraava esimerkki kuvastaa tilannetta:

*A6: ”Sovittiin, että varataan aktivointisuunnitelma-aika syksylle 2013, asiakas itsekin siihen halukas. Perutaan, jos saa täydennyshausta opiskelupaikan.”*

Kyseisen esimerkin taustalla oli noin puolen toista vuoden ajan kestänyt sosiaalityön asiakkuus ja asiakkaalla oli entuudestaan kaksi tehtyä aktivointisuunnitelmaa. Tällöin aktivointisuunnitelma osana asiakkaan tilanteen kokonaisuutta on yksi työväline muiden joukossa riippumatta siitä, kenen aloitteesta aktivointisuunnitelmaan on päädytty. Aktivointisuunnitelmat myös kertovat, että koulutus- ja työelämän kysymykset ovat nuorten aikuisten arjessa keskeisesti läsnä.

Aineistosta nousi esille yksi tehty palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelman tekeminen ajoittui ensimmäiseen asiakastapaamiseen. Palvelusuunnitelman tekeminen koostui henkilötiedoista, nykytilanteen kuvauksesta (perhetilanne ja sosiaaliset verkostot, koulutus, työkokemus, taloudellinen tilanne, terveydentila, päihteidenkäyttö, arkielämä/asioiden hoitaminen, vapaa-aika/harrastukset), nykyisistä palveluista, tavoitteista ja suunnitelmista (mihin asioihin asiakas haluaa muutosta ja miksi, lähiajan ja tulevaisuuden tavoitteet, toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi sekä voimavarat ja vahvuudet) sekä yhteenvedosta ja suunnitelman tarkistuksesta. Tässä tilanteessa palvelusuunnitelma on voinut toimia pohjana niille arjen asioille, joita lähdetään työstämään, koska palvelusuunnitelman tekeminen ajoittui ensimmäiseen tapaamiseen. Palvelusuunnitelma voi toimia arjen virtojen suuntien tarkistuksena, mitkä asiat ovat elämässä läsnä ja mitä asioita lähdetään työstämään eteenpäin. Toisaalta palvelusuunnitelman tekeminen ohjaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamistilannetta, jossa suunnitelman mukaan keskustellaan useista elämän eri osa-alueista. Sosiaalityössä on myös vaiheita, jolloin suunnitelmien tekeminen on kyseenalaista. Tilanteet voivat liittyä vaiheisiin, joissa asiakas on esimerkiksi psyykkisesti huonossa kunnossa ja saattaa tarvita enemmän läsnäoloa sekä käytännön neuvoja ja ohjeita. Toisaalta suunnitelman tekeminen myös edellyttää, että asiakas pystyy itse jäsentämään elämänsä eri vaiheita ja oman elämänsä kokonaisuutta. Samaan aikaan sosiaalityössä on vaiheita, jolloin tehdään työtä asiakkaan kohtaamiseksi joskus pitkäkestoisenakin työnä. Tämä voi tarkoittaa, että sosiaalityöntekijä on tavannut useita kertoja asiakasta ennen kuin päästään tilanteeseen, jossa päästään ylipäättään tarkastelemaan tilannetta suunnitelman rakentamisen näkökulmasta. Seuraava esimerkki osoittaa kyseisen tilanteen. Suunnitelmana oli tehdä sosiaalityön selvitys- ja arvio, jota ei kuitenkaan päästy tekemään. Tilanteessa sosiaalityöntekijä arvioi, että tapaamisen aikana käsiteltiin



toimeentulotuen hakemiseen liittyviä asioita. Sosiaalityön selvitys ja arvio on lomake, joka tehdään tilannearviona. Tilannearvio tarkoittaa asiakkaan kanssa tehtyä elämäntilanteen ja olosuhteiden kokonaisjäsenystä (Kuvaja, Luhtasela, Mustonen, Borg & Liukonen 2007).

Aineistosta nousi esille muina sosiaalityön työvälineinä moniammatillinen ja verkostotyö, ehkäisevä toimeentulotuki sekä palveluohjaus. Moniammatillisuus tarkoittaa, että sosiaalityöntekijät toimivat yhdessä muiden ammattiryhmien kanssa (Juhila 2008b, 26). Moniammatillisesta työstä kertovat työ- ja elinkeinotoimiston kanssa yhteistyössä tehdyt aktivointisuunnitelmat sekä muiden toimijoiden yhteydenotot ja osallistumiset aikuissosiaalityön tapaamisiin yhdessä asiakkaiden kanssa. Vaikka muiden viranomaisten yhteydenotoista oli muutamia yksittäisiä merkintöjä, ne voivat antaa vihjeitä aikuissosiaalityöntekijöiden tekemästä työstä. Verkostotyö voi olla neuvotteluja sekä asiakkaiden että toisten viranomaisten kanssa (STM 2005, 28). Verkostojen kanssa työskentelyä kuvataan myös yhdeksi sosiaalityön työmenetelmäksi (Roivainen 2008, 263). Aineistossa verkostotyöstä kertoivat kirjaukset yhteisistä tapaamisista asiakkaiden perheenjäsenten kanssa. Ehkäisevä toimeentulotuki työvälineenä liitettiin asumiskustannuksiin.

Yhdeksi keskeiseksi työvälineeksi muodostui myös palveluohjaus. Palveluohjauksella kuvataan työssä käytettävää ohjausta, neuvontaa ja järjestämistä (Juhila 2008b, 24). Toisaalta vaikka aineistossa oli mainintoja suorasta palveluohjauksesta, oli aineistossa myös viitteitä palveluohjauksesta osana sosiaalityön ammatillisuutta. Tästä kertovat kuvaukset, jossa jokin palvelu asemoitiin osaksi sen hetkistä tilannetta.

*A4: "Kehotettu ehdottomasti menemään psyk.plk:n aikavarauksille."*

*A4: "Tapaa X-palvelua kerran viikossa. Keskustelua käydään m.m. alkoholinkäytöstä."*

*A6. "Muutama kuukausi sitten asiakas kävi X-paikassa X-luona, ei ole jatkanut näitä tapaamisia."*

Merkittävää aineistossa oli se, että muutamalla asiakkaalla oli asiakkuuden aikana mainintoja useista eri palveluista perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, asumistoimijoiden ja nuorisopalveluiden kanssa. Kuvaan tilannetta seuraavalla asiakaskertomuksesta esille nousseesta tilanteesta. Asiakas oli ohjautunut sairaalaan kriisitilanteen takia, josta asiakas oli ohjattu erikoissairaanhoidon piiriin. Ennen kriisitilannetta aineistomerkintöjen mukaan asiakkaalla oli

käynnejä myös perusterveydenhuollon piirissä. Myöhemmin asiakas oli hakenut ja saanut asunnon osin tuesta asumisesta. Lisäksi aineistossa oli mainintoja käynneistä Nuorisopalveluiden piirissä.

*A4: ”Päihdesairaanhoidajalla X (hlö) on käynyt kerran, eilinen tapaaminen jäi väliin, koska kertoo olleen kipeänä. Päihteistä käyttää alkoholia. Kuvailee talvella olleen kolmen kuukauden jakson ja juoneen tuolloin joka päivä. Nyt kertoo juovansa kerran viikossa, haluaisi vähentää tästä vielä entisestään. Juomisen vähentyessä kertoo olon parantuneen. On aloittanut myös X (palvelu) X (hlö) tapaamiset. Käynyt aiemmin vuonna X X-paikassa ja nyt aloittanut käynnit uudestaan.”*

*A4: ”Sairaalassa ollut X (kriisitilanne) vuoksi. Ollut sairaalassa yön yli, sieltä mennyt äidin luo ja siellä aikoo nyt asuakin. Vuokranantaja sanonut asunnon irti huoneistolle tehtyjen vanhinkojen vuoksi. Sairaalassa kertonut tilanteestaan, saanut puhelinnumeron, johon jatkohoidosta pyydetty ottamaan yhteyttä. Käynyt psykiatrian avohoidon arviointiryhmässä sh. X (hlö) kaksi kertaa, ensimmäisellä kerralla joku toinen henkilö, ehkä lääkäri ollut paikalla. Seuraava aika X (pvm) ja sitä seuraava X (pvm), silloin myös äiti tulossa mukaan. Ensi ma:na kertoo aloittavansa uuden lääkityksen. Ennen sairaalaan joutumistaan oli X (pvm) käynyt paniikkioireiluun liittyen tk-lääkärillä. Arviointiryhmän käyntien perusteella otettaneen kantaa hjan mahdollisesti tarvitsemaan sairauslomaan.”*

Esimerkki kuvasi katkelmia siitä palveluviidakosta, joissa osa asiakkaista oli. Vaikka palvelutilanteen selvitys tai kartoitus oli osa sosiaalityön tapaamisia, olivat kuvaukset palveluista katkonaisia eikä niistä muodostunut yhtenäistä kokonaisuutta ja palveluista muodostui eri mittaisia kosketuksia eri toimijoiden kanssa. Aineistoni kertoo, että sosiaalityössä palvelut olivat myös osa tulevaisuudensuunnittelua, koska kaikkien asiakkaiden kohdalla mainittiin palvelut osana tulevan suunnittelua.

*A3: ”Eräänä vaihtoehtona esittelin Ensi-kotia ja tulostin k.o. paikan esitteen asiakkaalle.”*

*A6: ”Keskusteltu eri vaihtoehtoista. Esille nousi muun muassa kuntouttava työtoiminta, josta keskusteltiin, voisi toimia valmentavana jaksojana ja myös mittarina omille työelämätaidoille ja voimavara-asioille.”*

Aineiston mukaan asiakkailla oli aikaisempia kokemuksia muun muassa perusterveydenhuollosta, Ensi- ja turvakodilta, nuorisopalveluista ja erikoissairaanhoidosta. Yksi asiakas oli äitiyspoliklinikan asiakkaana asiakkaaksi tullessa ja toinen asiakas oli ollut alle 18-vuotiaana äidin kanssa Turvakodilla. Lisäksi aineistossa oli merkintöjä muun muassa terapiasta ja käynneistä terveysasemilla. Aineisto ei varmasti kerro kaikkia niitä palveluita, joissa asiakkaat olivat olleet tai niitä syytä, miksi jokin palvelu oli keskeytynyt tai päättynyt. Aineisto ei myöskään kovin selkeästi

tuonut esille asiakkaiden omia kokemuksia näistä palveluista. Se ehkä enemmänkin herättää pohtimaan, mikä on aikuissosiaalityön asiakkaiden asema palveluverkostossa yleensä. Millaisia palvelumahdollisuuksia on niillä asiakkaila niin aikuissosiaalityössä kuin muissakin palveluissa, joiden kanssa jo sosiaalityössä kohtaamistilanteen rakentaminen tai siihen pääseminen saattaa edellyttää pitkäkestoistakin sosiaalityötä? Palveluista puhuttaessa voidaan tilanteita tarkastella poiskäännyttämisen poliittisesta käytännöstä. Hänninen (2007, 7) tarkoittaa tällä käytäntöä, jonka kohdatessaan avun tarpeessa olevan ihmisen on entistä vaikeampi löytää yhteistä tai julkista tietä hyvinvoinnin kehkeytymiseen. Kyse on siitä, hakevatko instituutiot itselleen oikeanlaisia asiakkaita vai muokkautuuko instituutio asiakkaiden tarpeiden mukaan (Juhila 2006, 252). Sosiaalityö voi myös omilla käytännöillään sulkea osan asiakkaista palveluiden ulkopuolelle. Pahimmillaan tämä voi tarkoittaa yhtä yhdenmukaista tapaa tehdä sosiaalityötä huomioimatta ihmisten arjen tilanteita ja vaatimuksia. Parhaimmillaan sosiaalityö kohtaa ihmisten moninaiset arjen tilanteet tilanteiden vaatimilla tavoilla.

### 5.3 Puheeksi ottamisen keinoja

Juhila (2006, 147-148) kuvailee marginaalissa syntyvän toisen tiedon olevan yksi vastavuoroiseen työskentelysuhteeseen perustuvan sosiaalityön työmenetelmä. Toinen tieto tarkoittaa, että asiakkaan ääni tulisi kuulluksi sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa, mutta myös laajemmin yhteiskunnassa. Toinen tieto perustuu ihmisten arkeen ja kokemuksiin. (Juhila 2006; 104-106, 147-148.) Nuoren elämänhallintaa tukevien instituutioiden suurin haaste on kohdata nuoren oma tarina ja antaa nuoren tarinalle tilaa (Raitakari 2004, 73). Asiakkaiden omaa ääntä ja ajatusta oli aineiston mukaan muutaman asiakkaan kohdalla tavoiteltu kirjoittamalla lainausmerkeillä suoria otteita asiakkaiden omasta puheesta tai omista sanonnoista. Sellaisenaan keskusteluja ei sosiaalityön asiakasmerkintöihin ollut kirjattu vaan merkinnät kuvasivat otteita käydyistä keskusteluista. Lisäksi asiakkaiden ääntä aineistossa oli tavoiteltu kirjoittamalla, että asiakas kertoo, on sitä mieltä, toiveena tai kuvailee. Seuraavat esimerkit kuvaavat näitä:

*A6: "Toiveena olisi ensin saada oma asunto."*

*A7: "Kertoo, että saa taas ajokortin lähiaikoina käyttöön, ollut 'hyllyllä kuivumassa' kesästä lähtien ylinopeuden takia."*

*A8: "Asiakas toivoo pääsyä työhön, jotta...."*

Myös erilaiset kuvaukset tilanteista, asioista ja tapahtumista voivat toimia asiakkaan todellisuuskuvan tavoitteluna tai ainakin yrityksenä päästä siihen kiinni. Toisaalta aineisto ei anna vastausta siihen, onko asiakkaan kertomus noussut esille asiakkaan omista lähtökohdista vai sosiaalityöntekijän kysymyksenasetteluiden kautta. Tässä mielessä asiakkaan omien ajatusten ja äänen tavoittelemisen vaatisi asiakkaiden haastattelua siitä, miten he itse ovat kokeneet kyseisen asian. Aineisto antaa kuitenkin joitain viitteitä asiakkaiden omista ajatuksista ja tilanteista ja tätä kautta myös viitteitä asiakkaan todellisuuskuvan tavoittelusta. Aineisto herättää myös pohtimaan, millaisia mahdollisuuksia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa on asiakkaiden omien kokemusten ja oman äänen näkyväksi tekemiseen. Aineisto ei anna suoraan vastausta siihen, millä ehdoilla kohtaamisessa käsiteltävät asiat ovat nousseet esille.

Raitakari (2006, 128-182) kuvasi väitöskirjassaan keskustelullisten keinojen olevan arvioivia, suuntaavia ja palkitsevia. Hän löysi väitöskirja-aineistostaan viisi keskustelullista keinoa, jotka olivat kysymyspatteristo, huolenherättäminen, neuvonanto, rajojen asettaminen ja positiivinen palaute. (Raitakari 2006, 128-182.) Aineistossani eniten käytetty sosiaalityön puheeksi ottamisen keino oli keskustelu. Tähän aineistossa oli viitattu erilaisin sanoin kuten keskusteltu, keskusteltiin, keskustellaan, puhuttu ja ajateltu, joilla on viitattu aineistossa yli 60 kertaa. Muutaman asiakkaan kanssa keskustelua oli aineiston mukaan käytetty muita enemmän. Toisaalta edelliset sanat pitävät sisällään ajatuksen ja käsityksen siitä, että asiakkaan kanssa on yhdessä puhuttu ja keskusteltu. Toisaalta aineisto ei kerro sitä, kenen aloitteesta, asiakkaan vai sosiaalityöntekijän, jotakin tiettyä asiaa on alettu käsittelemään.

*A4: ”Keskusteltiin nykytilanteesta. Odottaa edelleen kuntouttavan työtoiminnan käynnistämistä, odottaa että saisi tekemistä päiviin. Keskusteltiin, että työtoiminta toimisi edelleen mittarina omille työelämätaidoille ja –kuntoisuudelle.”*

*A4: ”Keskusteltiin, että jättää edelleen ttt-hakemuksen riittävän ajoissa. Käytiin läpi myös ttt-päätösten lukemista.”*

*A7: ”Keskusteltu asiakkaan kanssa joustavasta valinnasta/erillisvalinnasta ja eri mahdollisuuksista opiskella oppimisvaikeuksien takia. Tarjottu mahdollisuutta käydä tutustumassa tai keskustelemassa erityisopettajan kanssa opiskelumahdollisuuksista, koska rajoitteita opiskeluun on.”*

*A7: ”Keskusteltiin X-paikan (palvelu) yhteydenotosta Aikuissosiaalityöhön.”*

Aineisto ei välitä kokonaiskuvaa siitä, miten jokin käsitelty asia sosiaalityön asiakasmerkintään oli päätynt. On mahdollista, että jostakin käsitellystä asiasta oli tehty asiakasmerkintä sosiaalityöntekijöiden kysymyksen asetteluiden kautta, mutta myös asiakkaan itsensä aloitteesta tai kertomana. Tässä mielessä asiakasmerkinnät eivät välitä todellista kuvaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä kohtaamisesta. Aineistostani muina sosiaalityön puheeksi ottamisen keinoina esille nousivat kysyminen, selvittäminen ja ohjaaminen sekä kehoittaminen ja kannustaminen. Kysymistä sosiaalityön keinona oli käytetty kolmen asiakkaan kohdalla. Erään asiakkaan kohdalla kysyminen oli liitetty päihteiden käyttöön tilanteessa, jossa asiakkaalla oli maksamaton sähkölasku ja pois päältä kytketyt sähköt. Toisen asiakkaan kohdalla kysyminen oli kuvattu tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijä kysyi asiakkaan omaa arviota jaksamis- ja voimavara-asioista asiakkaan vastatessa sen menneen parempaan suuntaan. Kysyminen kuvasi tilannetta, jossa oli keskusteltu kuntouttavan työtoiminnan käynnistämisestä. Taustalla oli sairastuminen psyykkiseen sairauteen. Kolmannen asiakkaan kohdalla kysyminen oli liitetty kahteen kertaan tulevaisuudensuunnitelmiin, kerran asiakkaan voimavaroihin ja kerran päihteisiin. Myös palvelusuunnitelma, mikä oli tehty yhdelle asiakkaalle, voidaan nähdä eräänlaisena kysymyksenasetteluna, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamista raamittavat tietyt aiheet ja teemat. Sosiaalityön keinona kysyminen kertoo, että sosiaalityöntekijä nostaa kohtaamisessa jotakin oleellista esille. Sosiaalityön keinoista asiakasmerkinnät kertoivat, että asiakkaiden esitetyistä kysymyksistä oli vain kaksi mainintaa yhden asiakkaan kohdalla, mitkä koskivat sähkölaskua ja toimeentulotuen käsittelyä. Tämä voi antaa suuntaa siitä, että asiakasmerkintöjä toteutetaan ja käytetään sosiaalityön keinona kohtamistilanteessa.

Aineistossani nousi esille sosiaalityön puheeksi ottamisen keinona myös selvittäminen kolme kertaa. Tilanteet liittyivät asumistilanteen selvittämiseen ja kohtuuhintaisen vuokratason määrittelyyn, mahdollisen palveluvaihtoehdon pohtimiseen sekä toimeentulotuen merkityksen, viimesijaisuuden, pohtimiseen. Ohjaaminen nousi keinona aineistossa esille yhdeksän kertaa. Kolmella asiakkaalla ohjaaminen liittyi toimeentulotuen neuvontaan. Lisäksi ohjaamisen yhteydessä mainittiin lääkärinlausunnon toimittaminen ja muuton perusteiden selvittäminen. Kehoittamista sosiaalityön puheeksi ottamisen keinona käytettiin kahden asiakkaan kohdalla, mikä liitettiin työllistymissuunnitelmiin, asumiseen ja taloudellisen tilanteen selvittämiseen. Myös kannustamista oli käytetty sosiaalityön puheeksi ottamisen keinona tukemaan toimeentulotuen hakemista, vapaa-ajan viettoa ja päihteiden käytön vähentämistä. Toisaalta kannustamisesta kertoivat merkinnät hyvästä suunnasta tai etenemisestä kuten seuraava esimerkki kuvaa:

*A7: ”Keskusteltu myös, miten hyvä, että ajatukset suuntautuvat tulevaisuuteen, vaikka vielä on miettimistä, miten käytännössä näitä suunnitelmia toteuttaa ja millaisia rajoitteita oma tilanne tällä hetkellä asettaa.*

Aineistoni osoittaa, että asiakkuuden alkamistilanteissa oli läsnä instituution asiakkuuden ehtoja. Asiakkuuden alkamisen jälkeen osalla asiakkaista kohtaamistilanteiden rakentaminen muodostui sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliselle tapaamiselle. Osalla asiakkaista kohtaamistilanteiden rakentaminen muodostui moninaisista vaiheista, tilanteista sekä erilaisista yhteydenotto- ja lähestymistavoista sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan puolelta. Näiden asiakkaiden asiakkuuksien kestot olivat ajaltaan pitkiä. Kohtaamistilanteiden rakentamisen lisäksi sosiaalityön keinoja kuvasi sosiaalityön työvälineet ja puheeksi ottamisen keinot. Sosiaalityön työvälineistä esille nousivat asiakasmerkinnät, aktivointisuunnitelmat, palvelusuunnitelma, sosiaalityön selvitys ja arvio, moniammatillinen ja verkostotyö, ehkäisevä toimeentulotuki sekä palveluohjaus. Puheeksi ottamisen keinoista esille nousivat pyrkimykset tavoitella asiakkaan omaa ääntä, keskustelu, kysyminen, selvittäminen, ohjaaminen, kehoittaminen ja kannustaminen. Sosiaalityöntekijät toimivat usealla sosiaalityön ammatillisen käytännön tasolla. Tästä kertoivat sosiaalityön työvälineet ja puheeksi ottamisen keinot sekä viitteet kohtaamistilanteita rakentavista vaiheista. Mielestäni sosiaalityöntekijöiden toimiminen usealla sosiaalityön ammatillisen käytännön tasolla kertoi myös sosiaalityössä tarvittavista työprosesseista. Työprosesseissa on keskeistä sirpaletiedon kerääminen osana sosiaalityötä.

## 6 Nuoren aikuisen arkea

### 6.1 Ihmissuhteita, vapaa-aikaa ja tulevaisuutta

Aineistosta nousivat esille ihmissuhteet. Ainoastaan yhden asiakkaan kohdalla ei ollut mainintaa ihmissuhteista, lähinnä oli mainittu asumisen yhteydessä asuvan soluasunnossa muiden nuorten kanssa. Perheestä oli mainittu vanhemmat, sisaruksia ja aviopuoliso. Muista ihmissuhteista esille nousivat ystävyys- ja tuttavuus- sekä seurustelusuhteet. Merkittävää aineistossa oli se, että vanhemmat tai äiti olivat tavalla tai toisella läsnä, koska äidit olivat mainittu seitsemän asiakkaan kohdalla. Ainoastaan yhdellä asiakkaalla ei ollut mainintaa vanhemmista. Äidit olivat soittaneet sosiaalityöntekijöille sekä osallistuneet sosiaalityön ajanvarauksille asiakkaiden kanssa.

*A5: ” X (pvm) asiakastapaaminen sosiaalikeskuksessa/aikuissosiaalityön päivystyskäynti. Käymässä äitinsä X ja pikkoveljensä kanssa. Äiti X varannut ajan.”*

*A6: ”Äiti kaupungista X soittaa. Kyselee yhteistapaamista siten, että hän, asiakas, sos.tt ja veli kaupungista X olisivat läsnä. On kertonut äidille, että aikoo ottaa yhteyttä sos.työntekijään.”*

Aineistossani oli myös kuvailtu asiakkaiden suhdetta äiteihin. Tästä kertoivat maininnat muun muassa siitä, että äidin kanssa oli tullut riitaa rahasta tai mainittiin, että äiti ei ollut tietoinen nykyisestä tilanteesta. Toisaalta aineisto ei kuvaa, millaisia asiakkaiden sisarus-, ystävyys-, tuttavuus- ja seurustelusuhteet tai avioliitto olivat. Näitä oli lähinnä kuvattu olevan, mutta aineistossa ei kuvailla näiden sosiaalisten suhteiden merkitystä asiakkaille tai millaisia nämä suhteet olivat. Yhden asiakkaan palvelusuunnitelma kuvaili sosiaalisten suhteiden olevan hyvät ja riittävät.

Isäsuhteet eivät nousseet samalla tavalla esille kuin äitisuhteet. Yhden asiakkaan kohdalla oli maininta isän kuolemasta ja toisen asiakkaan kohdalla maininta isän asumisesta toisessa maassa. Äitien yhteydenotot sosiaalityöntekijöihin sekä osallistumiset ajanvarauksille voivat kertoa siitä, että äidit olivat nuorten aikuisten arjessa läsnä. Toisaalta voidaan olettaa, että myös muut ihmissuhteet ovat arjessa tavalla tai toisella läsnä, mutta nämä ihmissuhteet eivät nousseet esille sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa esille. Sosiaaliset suhteet ovat tärkeitä käytännöllisten resurssien ja uusien mahdollisuuksien lähteitä sekä merkittävä osa nuoren elämää ja vapaa-aikaa (Aaltonen, Kivijärvi & Peltola & Tolonen 2011, 29). Sosiaalityössä asiakas nähdään yleisesti osana sosiaalisia verkostojaan. Juhila (2008a, 75-76) toi sosiaaliset verkostot esille yhteisösosiaalityön näkökulmasta, jolloin sosiaalityön tehtävänä on myös verkostojen ja yhteisöjen

vahvistaminen sekä tätä kautta sosiaalisten ongelmien ehkäiseminen ja eriarvoisuuden vähentäminen. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen kunnallisessa virastossa voi toisaalta raamittaa sitä, että esimerkiksi ihmissuhdeasioiden ei aina nähdä kuuluvan kohtaamisten keskeisiin sisältöihin ellei siitä ole muodostunut jollakin tavalla arjen ongelma. Kohtaamisten keskeisiksi sisällöiksi ne voivat muodostui silloin, kun ihmissuhdeasioista tai perhetilanteista tulee joko sosiaalityöntekijän tai asiakkaan mielestä ongelma. Tästä voi kertoa aineistossa kuvattu viittaus tilanteeseen, jossa asiakkaalla oli tullut riitaa äidin kanssa rahasta. Toisen asiakkaan kohdalla ihmissuhteiden ongelmallisuus oli liitetty päihteisiin, jota seuraava esimerkki kuvaa:

*A6: ”Asiakkaan mukaan tuttavapiirissä juodaan paljon ja itselläkin tulee lähdettyä helposti mukaan.”*

Ystävyys- ja kaverisuhteet oli kuvattu aineistossani osin myös vapaa-ajan viettoon kuuluvan asiana. Tästä kertoivat maininnat siitä, että asiakkaat olivat tavanneet vapaa-aikanaan muita nuoria sekä olivat viettäneet heidän kanssaan aikaa harrastusten parissa. Toisaalta aineisto ei kertonut siitä, millaisia vapaa-ajan vieton mahdollisuuksia asiakkailla oli sekä miten asiakkaat olivat itse asemoineet vapaa-ajan ja harrastukset osaksi omaa arkeaan. Asiakkaiden vapaa-aika sekä sen ajanvieton mahdollisuudet ja tavat voivat nekin omalta osaltaan kertoa jotain asiakkaiden arjesta ja yhteiskunnallisesta tilanteesta.

*A7: ” On viettänyt vapaa-aikaa ystävien kanssa, oli muun muassa mökillä ja korjaillut ystävänsä kanssa autoa.”*

*A9: ”Vapaa-aikanaan käy ystävien kanssa muun muassa kahvilla ja leffassa. Lisäksi tulee pelailtua porukassa ulko- ja sisäpelejä.”*

Aineistossani vapaa-ajan käsite ei ollut paras mahdollinen kuvaamaan asiakkaiden arkea. Toisella asiakkaalla vapaa-aika tarkoitti ystävien kanssa ajan viettoa muun muassa kahvin merkeissä kun taas toisen asiakkaan vapaa-aikaa ja arkea luonnehti jakso, jossa päihteiden käyttö oli päivittäistä sosiaalisessa verkostossa. Tällöin voidaan ajatella, että vapaa-aikaa ja arkea luonnehti jollakin tavalla päihteiden käyttö. Aineistostani oli luettavissa joitakin viitteitä vapaa-ajan ongelmallisuudesta kuten seuraava esimerkki osoittaa:

*A4: ”asiakas on pitänyt synttäribileet ystävänsä pvm X-kadun asunnossa. Bileet ryöstäytyivät todelliseksi tappeluksi.*



Ystävien kanssa kokoontumista voidaan jossain määrin ajatella olevan normaalia nuorten aikuisten arkea. Esimerkki kuitenkin kuvasi, miten tämä kokoontuminen oli nostettu jollakin tavalla merkitykselliseksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Kokoontuminen muiden nuorten aikuisten kanssa oli ollut osa arkea, mutta nostettu ongelmaksi. Tästä ongelmasta kertoo kokoontumisen ryöstäytyminen tappeluksi. Lisäksi aineistossa oli kuvailtu kokoontumisen jäljiltä hajonnutta asuntoa, poliisin paikalla käymistä sekä tulevaa häätöä. Toisaalta arjen kokonaisuuden hahmottamisen kannalta on merkityksellistä, miten asiakas aikaansa viettää ja miten asiakas itse kokee vapaa-ajan vieton. Tällöin voi kyse olla niiden vapaa-ajan ja arjen asioiden tarkastelusta, jolloin vapaa-ajan viettäminen määritellään ongelmaksi.

Sosiaalisten suhteiden kautta nuoret myös rakentavat tulevaisuudensuunnitelmiaan (Aaltonen, Kivijärvi, Peltola & Tolonen 2011, 29). Halusin pohtia ja selvittää, kertooko aineisto asiakkaiden omista tulevaisuudensuunnitelmista. Toisaalta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä tapaamisissa tulevaisuudensuunnitelmat voivat helposti liittyä niihin suunnitelmiin ja tavoitteisiin, joita sekä asiakas että sosiaalityöntekijä pitävät sopivina instituution kohtaamistilanteissa. Nämä voivat liittyä esimerkiksi tehtyihin aktivointisuunnitelmiin, joissa pääpaino on koulutus- ja työelämän asioilla. Aineisto ei ehkä anna vastausta siihen, millaisia tulevaisuudensuunnitelmia asiakkailla olisi instituutiosta vapaana. Itse asiassa ajatus tulevaisuudensuunnitelmista pitää sisällään käsityksen eteenpäin menemisestä ja jopa tavoitteista, jotka itse asiassa nousivatkin aineistossa esille kuvatuilla tulevaisuudensuunnitelmilla ja jatkosuunnitelmilla.

*A4: ”Jatkosuunnitelmistaan asiakas mainitsee levon/lepäämisen ja syksyksi toivoo koulua tai töitä.”*

*A6: ”Kysyttäessä tulevaisuudensuunnitelmista vastaa, että ei ole jaksanut miettiä tulevaisuudensuunnitelmia ja että juomista haluaisi vähentää.”*

*A6: ”Kysytty asiakkaalta, mikä olisi mieluinen tulevaisuudensuunnitelma syksyä ajatellen, ei oikein tiedä, mitä eniten odottaisi.”*

Kaksi jälkimmäistä kuvausta voivat kertoa siitä, että tulevaisuuden hahmottamisessa on jotakin huolta herättävää tai ongelmallista, koska sitä oli asiakkaalta kysytty useaan kertaan. Kuvauksen mukaan asiakas ei tiennyt, mitä tulevaisuudelta odottaa ja toisaalta asiakas oli halunnut vähentää juomistaan. Vaikka aineistossa ei ollut suoraan viitattu sanoilla tulevaisuudensuunnitelmat tai jatkosuunnitelmat, voi aineistosta päätellä, että jatkosuunnitelmia oli kuvattu muillakin termeillä. Tästä kertovat maininnat sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisistä keskusteluista muun muassa

siitä suunnasta, johon asiakas oli menossa. Ehkä aineiston valossa voidaan tulkita, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa eteenpäin meno on jollakin tavalla läsnä, mutta ei anna vastausta siihen, mitä olisivat asiakkaiden vapaat toiveet ja ajatukset tulevaisuudesta ilman institutionaalista kohtaamista.

## 6.2 Asumista ja taloudellisia tilanteita

Aineiston mukaan asiakkaiden arkea luonnehti asuminen. Tästä kertoivat aineiston maininnat asumisesta kaikkien asiakkaiden kohdalla. Asumistilanteet kuitenkin vaihtelivat paljon. Kolme asiakkaista asui jo itsenäisesti asiakkuuden alkaessa. Itsenäisesti jo asuvat asiakkaat asuivat opiskelija-asunnossa, solu-asunnossa ja yksi yksityisellä vuokranantajalla. Itsenäisesti asuvien asiakkaiden kanssa oli kuitenkin keskusteltu asumisen jatkovaihtoehtoista tulevan perhetilanteen muutoksen takia sekä asumiseen liittyvistä ongelmista. Ongelmia kuvattiin aineistossa ylikalliilla sähkölaskulla sekä maksamattomilla vuokrilla ja sähkölaskuilla. Ainoastaan yhdellä jo itsenäisesti asuvalla asiakkaalla ei ollut mainintaa asumiseen liittyvistä ongelmista vaan lähinnä jatkovaihtoehtojen selvittämisestä asumisen suhteen. Kahdella muulla oli kuvattu olevan ongelmia kuten seuraavat esimerkit osoittavat:

*A1: ”Äiti toimittaa rästivuokrasta erittelyn ja rästejä voidaan harkita.”*

*A5: ”Häätö tulossa X (pvm). Vuokrat maksamatta X-ajalta ja X vuokra erääntymässä.”*

*A5: ”Asiakas kutsuttiin aikuissosiaalityön ajanvaraukselle X (pvm),, koska haki ehkäisevää toimeentulotukea sähkölaskuun (sos.työn päivystykseen tullut). Sähkölasku oli huomioitu X (pvm) laskelmassa (yhteensä X-euroa), mutta lasku oli jäänyt asiakkaalta maksamatta.”*

Aineistossani oli viitteitä siitä, että asiakkuuden aikana neljä asiakasta oli muuttanut asumaan itsenäisesti vanhempien tai vanhemman luota sekä yksi asiakas oli asunnoton asiakkuuden alkaessa. Kahden asiakkaan kohdalla asumista luonnehtivat huomattavat asumisen ongelmat. Tästä kertoivat maininnat asunnottomuudesta ja hädöistä sekä asumisen ongelmista.

*A4: ”Kirjeessä kertoo, että on ollut asunnottomana X-kuusta lähtien, on yrittänyt etsiä asuntoa. Lisää asuneensa jonkin aikaa äidin luona, mutta äiti oli saanut hädön, koska ei maksanut vuokraa noin puoleen vuoteen, nyt on majoittunut ystävien luona.”*

*A6: ”Asunnottomaksi on jäänyt vuokratästäien takia. Keskusteltu asiakkaan nykyisistä asumistaidoista ja siitä, miten asuminen jatkossa onnistuisi. Asiakas uskoo selviytyvänsä vuokranmaksusta ja asumisen velvoitteista. Annettu X yhteystiedot mukaan, jonne ohjattu jättämään asuntohakemus.”*

Ensimmäisen kuvauksen asiakas muutti asumaan itsenäisesti, mutta muutti takaisin muutaman kuukauden kuluttua äidin luokse taustalla olevien asumisen häiriöiden vuoksi. Tämän jälkeen aineistossa oli maininta asunnottomuudesta ja uuden asunnon löytymisestä tuetusta asumisvaihtoehdosta. Toisen kuvauksen asiakas oli asunnoton tavatessaan sosiaalityöntekijän ja maininnan mukaan taustalla olivat vuokratästit ja päihteet. Myöhemmin asiakas sai uuden asunnon osin tuetusta asumisvaihtoehdosta, mutta myös tämä asuminen päättyi. Aineistoni kertoo, että asiakkailla oli ongelmia asumisessa, josta kertoivat merkinnät hädöistä, asunnottomuudesta ja vuokratästeistä. Osalla asiakkaista voi kuvata arkeen kuuluvan huomattaviakin asumiseen liittyviä ongelmia, jotka olivat keskeisiä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa.

Yhtenä aikuissosiaalityön asiakkuuden käynnistämisen syynä voi toimia toimeentulotukiasiakkuus. Toimeentulotuella voi toisaalta olla niin keskeinen rooli sosiaalityössäkin, että se loistaa poissaolollaan ja toimeentulotuki on osa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamista, vaikka sitä ei ole erikseen aineistossa mainittu. Aineiston mukaan kohtaamisissa oli kuitenkin käsitelty toimeentulotukeen liittyviä asioita, jotka olivat liittyneet sen ohjeistamiseen ja neuvomiseen, myöntämisen ehtojen näkyväksi tekemiseen sekä osin taloudellisen tilanteen hallintaan. Ensimmäinen kuvaus kertoo, mitä ehtoja voi toimeentulotuen näkökulmasta olla asumiskustannuksissa. Toinen kuvaus voi kertoa niistä tilanteista, joissa toimeentulotuen hakemisessa tarvitaan neuvontaa tai ohjausta. Viimeinen kuvastaa tilannetta, jossa asunnon saamisessa on toimeentulotuella ollut merkitys myönnetyn vuokratästäuden perusteella.

*A3: ”Jos löytää X-paikkakunnalta vuokra-asunnon, voi 2:lle vuokra olla X-e/kk. Käytiin läpi ihan konkreettisia asioita kuten etuudet ja toimeentulotuki lapsen kanssa.”*

*A5: ”Hja X (pvm) tssa, palauttaa X-kuun hakemuksen, se kuitenkin liitteiden osalta puuttellinen, tiliotteita ei 4. kerroksen koneelta asti saanut tulostettua. Myös pyydetty tositteet muuttoilmoituksesta ja asumistuen uudelleen hakemisesta puuttuvat, asiat kertoo hoitaneensa. Lupaa tarvittavat liitteet toimittaa. Sos.työn selvitystä ja arviota en nyt ensimmäisellä tapaamisella pääse tekemään, hakemuksen kanssa kun aikaa kuuluu ja yritän päästää hjan alakertaan tiliotteita tulostamaan ennen viraston sulkemista, marraskuun vuokraan tti liitteiden puuttumisesta johtuen saamatta.”*

*A7: ”Asiakas palautti vuokratakuusitoumuksen kuntotarkastuslomakkeen kanssa. Kertoo, että ollut X (ajankohta) asunnoton, jonkin verran vaihdellut asumispaikkoja. Lisää olevansa helpottunut, kun oma asunto löytynyt. Muuttaa ensimmäiseen omaan asuntoon. Ohjattu hakemaan asumistuki, tulostettu hakemus mukaan. Samoin ohjattu jättämään toimeentulotukihakemus aina kuun puolella välissä, jotta mm vuokrat rahat ennättävät ajallaan maksuun. Keskusteltu vuokran maksusta. Sovittiin, että maksaa itse vuokran.”*

Kuvaukset voivat antaa viitteitä siitä, että asioita käsitellään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa, mutta viitteitä myös siitä, mikä merkitys toimeentulotuella on arjessa asumisen, rahankäytön ja tulojen kannalta. Kahdella asiakkaalla toimeentulotuen hakeminen oli liitetty osaksi arjen taitoja. Tästä kertoivat maininnat tilanteista, joissa toimeentulotuen hakemisesta ja maksatuksesta, vuokran maksamisesta sekä rahan käytöstä oli asiakkuuden aikana useita mainintoja. Yhden asiakkaan kohdalla kyse oli tilanteesta, jossa asiakas oli sairastunut psyykkisesti ja asiakkaan äiti oli auttanut toimeentulotuen hakemisessa. Toisen asiakkaan kohdalla kyse oli tilanteesta, josta toimeentulotuki maksettiin kaksi kertaa kuussa tilille taloudellisen tilanteen tasapainottamiseksi taustalla olevan päihteiden käytön takia. Aineiston valossa kyse oli muuttuvista ja vaihtelevistakin arjen tilanteista niin asumisessa, toimeentulotuen hakemisessa kuin muissa arjen toiminnoissa kuten laskujen ja vuokran maksamisessa. Kohtaaminen kunnallisessa peruspalvelussa toisaalta ohjaa sitä, miksi juuri kyseiset asiat olivat nousseet esille sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa ja miksi osa asioista oli tullut määritellyiksi ongelmiksi.

### 6.3 Koulutus- ja työelämän polkuja

Nuoruuteen liittyy odotuksia kasvamisesta ja edistymisestä. Nuorten tulisi opiskella ja saada työpaikka. Nämä vaatimukset aktivoituvat yleisemminkin poliittisilla ja ammatillisilla areenoilla. (Raitakari 2004, 56-73.) Aineiston mukaan kaikkien asiakkaiden kanssa oli käsitelty koulutukseen liittyviä asioita. Yhdellä asiakkaalla oli ammatillinen koulutus, mutta hän oli kiinnostunut hakeutumaan toisen alan koulutukseen ja toisen alan työtehtäviin. Hänellä toteutui kaksi aktivointisuunnitelmatapaamista, joissa oli suunniteltu koulutus- ja työelämän polkuja. Asiakkaissa oli myös yksi nainen, jolla oli pohjakoulutuksena ylioppilastutkinto. Hän oli hakeutunut asiakkuuden aikana kouluun ja sai yhdestä opiskelupaikasta hyväksytyin opiskelupaikkapäätöksen. Hänen kohdallaan oli suunniteltu saatuun opiskelupaikkapäätökseen liittyen asumisvaihtoehtoja, taloudellista tilannetta ja muita varavaihtoehtoja.

Merkittävää aineistossa oli se, että muiden asiakkaiden koulutustaustoja luonnehti koulutusten keskeytyminen, koulutuksista eroaminen ja ammatillisten koulutusten puuttuminen, koska nämä määritellään usein sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa ongelmiksi. Erityisesti nuorten aikuisten kohdalla koulutuskysymykset ovat keskeisiä ja ammatillisen koulutuksen puuttuminen nähdään ongelmana. Koulutusten päättymisten syinä oli mainittu opiskeluohjelmasta putoaminen, kiinnostuksen puute, opiskeluodotukset, terveydelliset ja voimavarasyt sekä aiemmat huonommat opiskelukokemukset. Kahdella asiakkaalla oli kaksi keskeytynyttä ammatillista opintojaksoa.

*A2: ”Opiskellut X-tutkintoa, jonka jättänyt kesken 4 v sitten. Kertoo pudonneensa jotenkin opiskeluohjelmasta ja menetti mielenkiintonsa k.o. tutkintoa kohtaan. Keskeyttänyt X (ajankohta) opinnot X-koulun X-linjalla, koska opiskelu ei vastannut mitään mielikuvaa, joka hänellä alasta on ollut.”*

*A4: ”Tällä hetkellä ei koe olevansa opiskelukuntoinen, on eronnut koulusta. Kertoo opiskelleensa alan opintoja 40 op 2,5 vuoden aikana. Miettinyt alanvaihtoa. Viimeiset ajat opiskeli X-koulussa X-puolella.”*

*A4: ”Erotettu X-koulusta X (pvm) poissaolojen takia. X kanssa on keskusteltu ryhmänohjaajan ja koulukuraattorin toimesta.”*

Aineiston mukaan yksi asiakas oli suhtautunut kielteisesti ammatillisiin opintoihin aikaisempien huonojen kokemusten takia. Hän oli opiskellut peruskoulua osin mukautetusti. Lisäksi aineistossa oli kuvailtu asiakkaan yrittäneen käydä peruskoulun jälkeen 10. luokkaa, mistä ei asiakkaan mukaan tullut yhtään mitään. Yleisesti aineiston mukaan voidaan nähdä, että koulutukseen liittyvät asiat olivat keskeisiä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa ja ehkä tätä kautta on nähtävissä, että kysymykset ovat läsnä myös nuorten aikuisten arjessa. Muutamalla asiakkaalla oli vahva koulutustausta ja -asema. Muilla asiakkailla esille nousivat ammatillisten koulutusten puuttumiset sekä ongelmat koulunkäynnissä.

Työelämästä ja sen rakentamisesta aineisto kertoi, että työkokemusta oli saatu jonkin verran tai vaihtoehtoisesti oltiin rakentamassa polkua työelämään tai koulutukseen. Yksi asiakas oli ollut au-pairina lastenhoitajana ulkomailla ja toinen asiakas oli asiakkuuden aikana osa-aikaisena vahtimestarina. Muuta työkokemusta aineiston mukaan asiakkailla oli nuorten työpajalta, hitsauksesta, puhelinmyynnistä ja mainostenjakotyöstä. Lisäksi oli merkintöjä, että asiakkaat olivat myös itse hakeneet töitä.

Polun rakentamisesta työelämään kertoivat tehdyt aktivointisuunnitelmat. Yhdessä suunnitelmassa oli tavoitteena selkeyttää tilannetta ja parantaa työkykyä, minkä tueksi oli sovittu kuntouttavan työtoiminnan käynnistäminen. Toisessa suunnitelmassa oli tavoitteena saada oma asunto ja käydä tutustumassa tukipalveluun. Noin puoli vuotta myöhemmin toteutuneessa aktivointisuunnitelman tarkistuksessa oli päädytty suunnitelmaan, jossa tavoitteena oli normaali arkirytmii. Tässäkin suunnitelmassa oli maininta, että kuntouttava työtoiminta tukee asiakkaan tilannetta. Kuntouttavan työtoiminnan tuotiin esille tukevan normaalin arkirytmien löytymistä. Myös kolmannen asiakkaan kohdalla aktivointisuunnitelmassa oli maininta kuntouttavan työtoiminnan käynnistämistä osana työkykyisyyden selvittämistä. Edellä mainituissa aktivointisuunnitelmissa oli aineiston mukaan lähdetty työelämätaitojen sekä polun rakentamisesta ja löytämisestä tulevaisuutta ajatellen. Työelämätaitojen ja polun rakentamisesta voi aineistosta lukea myös tilanteina, joissa oli lähdetty selvittämään terveyttä ja voimavaroja.

Toisaalta aineistossa oli myös mainintoja, joissa asiakkaille oli tuotu työllistymis- ja koulutussuunnitelmien velvoittavuus esille:

*A5: ”Työnhaku voimassa X (pvm) saakka, työllistymissuunnitelmaan kirjattu palkkatukioikeus ja kiinnostus X (paikka), tarkempaa tietoa sinne mahdollisesta pääsystä ei ole, X (ajankohta) arvelee. Työharjoittelukin mahdollinen, annan X (paikka) esittein, mieluummin kuitenkin töihin lähtisi. Selvitän ttt.:n viimesijaisuutta ja aktivointisuunnitelman merkitystä, aktivointivelvoitekin syntynyt. Ensi viikon te-tson käynnillä tiedustelen jo mahdollista aktivointisuunnitelma-aikaa.”*

*A8: ”Kovin innostunut ei ole X-alan töistä (joista saanut te-toimistossa tarjouksia) tai X-alan töistä, tarjousten takia ilmeisesti menettänyt työmarkkinatukioikeuden. Sovitaan aktivointisuunnitelma-aika te-toimistoon ja selvitetään, millä keinoin saa lausunnon purettua ja työmarkkinatukioikeuden takaisin itselleen.”*

Aineisto kertoo, että koulutus- ja työelämän asioilla oli keskeinen asema sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa. Asiakkaat olivat myös itse toivoneet koulutukseen tai työelämään pääsyä, joten aineistosta voidaan päätellä näiden asioiden myös kuuluvan asiakkaiden omasta mielestä arkeen, vaikka kohtaaminen kunnallisessa peruspalvelussa toikin tiettyjä ehtoja ja kehyksiä koulutus- ja työelämäkysymysten tarkasteluun. Huomioitavaa on kuitenkin se, että näistä asiakkaista, joiden koulutukset olivat keskeytyneet, oli usealla (kolmella) toiveita päästä kouluun tai työhön. Näin oli siitä huolimatta, että aineiston mukaan asiakkailla oli samaan aikaan haasteita muilla elämän osa-alueilla terveydessä, asumisessa ja päihteissä sekä aiemmat siirtymät

koulutuksiin ja itse opiskelu eivät olleet onnistuneet. Haasteista huolimatta päiviin toivottiin jotakin sisältöä ja tekemistä.

*A4: ”Jatkosuunnitelmistaan asiakas mainitsee levon/lepäämisen ja syksyksi toivoo koulua tai töitä.”*

*A7: ”Omana suunnitelmana keväälle olisi palkkatöihin hakeutuminen, tiedustellut mahdollisia rakennusalan paikkoja isäpuolen kautta.”*

Strandell, Julkunen ja Lamminen (2002, 111-124) haastattelivat lastensuojelunuuoria, joiden kertomuksissa koulutuksesta muodostui keskeinen tekijä porttina aikuisuuteen. Koulutus oli keskeinen kertomuksissa riippumatta siitä oliko lastensuojelunuuori motivoitunut hakeutumaan koulutukseen ja löytämään paikkansa koulutusverkostossa tai motivaatiota koulutukseen tai kykyä sen suoriutumiseen ei ollut. Strandell, Julkunen ja Lamminen tuovat esille koulutusten katkoksellisuuden ja keskustelun siirtämisen katkoksellisuuden ongelmallisuudesta katkoksellisuuden riski ja haittapuolien vähentämiseen. Aineistoni mukaan osan asiakkaiden koulutus- ja työuria luonnehti Strandellin, Julkusen ja Lammisen kuvaama katkoksellisuus.

#### 6.4 Terveyttä, päihteitä ja voimavaroja

Aineistosta nousi esille, että kolmen asiakkaan kohdalla terveys ja voimavara-asiat olivat keskeisiä. Näistä kertoivat yhden asiakkaan kohdalla maininnat, jossa asiakas oli kertonut, että ei kokenut olevansa opiskelukuntoinen. Aineiston mukaan asiakas oli ohjautunut sairaalaan kriisitilanteen takia ja asiakas oli ohjattu erikoissairaanhoidon piiriin. Hänen kohdalla oli muutama maininta paniikkihäiriöistä. Aineiston mukaan myös päihteiden käytöstä käytiin paljon keskusteluja, josta sekä sosiaalityöntekijällä että asiakkaalla itsellään oli näkemys sen ongelmallisuudesta.

*A4: ”Tällä hetkellä ei koe olevansa opiskelukuntoinen, on eronnut koulusta.”*

*A4: ”Nyt kertoo juovansa noin kerran viikossa, haluaisi vähentää tästä vielä entisestään.”*

*A4: ”Keskusteltiin myös päihteiden käytöstä..... Tätä ennen oli ollut noin 1,5 viikkoa juomatta. Tämä hyvänä suuntana.”*

Toisen asiakkaan kohdalla ei noussut esille terveys tai sen ongelmat suoraan, aineiston mukaan asiakkaan kanssa oli keskusteltu voimavaroista. Aineiston mukaan myös hänen kohdalla oli noussut esille päihteiden käytön ongelmallisuus sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän mielestä.

*A6: ”Lisää, että juomista tulee kuitenkin ajateltua silloinkin, kun selvin päin. Asiakkaan mukaan tuttavapiirissä juodaan paljon ja itselläkin tulee lähdettyä helposti mukaan. Päihteiden käytön ongelmiksi asiakas kuvaa fyysisen kunnon ja terveyden yleisesti, asunto-ongelmat sekä sosiaaliset suhteet (nykyinen kaveripiiri).”*

*A6: ”Keskusteltu, että kuntoutus voisi tuoda välineitä/keinoja kohdata tilanteet, jotka johtavat päihteiden käyttöön sekä mahdollisena pohjana tulevaisuudensuunnitelmille koulutus- ja työelämää ajatellen sekä asumisen onnistumista varten.”*

Kolmannen asiakkaan kohdalla esille nousi psyykkiseen sairauteen sairastuminen sosiaalityön asiakkuuden aikana. Hänen kohdallaan oli kyse sairauden kohtaamisesta sekä sen tuomista rajoitteista. Aineiston mukaan asiakkaalla oli mainintoja alavireisistä jaksoista ja paniikkioireista. Hän oli ohjautunut perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon piiriin. Hän päätyi myöhemmin hoitosuhteen keskeyttämiseen erikoissairaanhoidon piirissä. Asiakkuuden aikana oli käyty keskusteluja arjen asioista ja toiminnoista, joita seuraavat esimerkit kuvaavat:

*A7: ”Lisää, että itsellä näkyy muun muassa siten, että kotoa liikkeelle lähteminen on vaikeaa. Kaupassa käy, kun on pakko käydä. Kotona oleminen ok. Samoin keskittyminen vaikeaa. Tänään äiti on mukana, tulostamassa ajanvarauksen aikaan asiakkaan tiliotteet X-kuun ttt-hakemukseen. Asiakkaan mukaan itse ei pysty netistä tiliotteita tulostamaan, ´hihat palaa´. Kysytty asiakkaalta tänään ajanvarauksella olemisesta, lisää sen olevan hyvin vaikeaa. Lääkitystä vaihdettu tk:sta asiakkaan mukaan noin viikko sitten.”*

*A7: ”Käytännössä oireilu näkyy mm ei pysty matkustamaan/liikkumaan linja-autolla (tänään äidin kyydillä mukana), ajanvarauksilla oleminen vaikeaa, nukkuu huonosti (tunnin pätkissä) ja on väsynyt päivisin.”*

*A7: ”Nyt asiakas on pystynyt itse maksamaan esim vuokran netin kautta, viimeksi äiti hoitanut käytännön asioita. Keskusteltu, miten hyvä, että säilyy tuntuma asioiden hoitamiseen ja että on itse lähtenyt kokeilemaan asian hoitamista.”*

Aineiston mukaan yhden asiakkaan kanssa oli lisäksi keskusteltu ylipainosta. Tilanne liittyi ajanvaraukselle ohjautumiseen varusmiespalveluksen keskeytymisen takia, josta asiakas toi esille keskeytymisen syynä ylipainon. Asiakas kuitenkin toivoi palveluksen suorittamista myöhäisempänä ajankohtana. Hänen kanssaan oli keskusteltu muun muassa yhteydenotosta ravitsemusneuvojaan sekä ruokavaliosta ja liikunnasta. Ravitsemusneuvojasta asiakkaalla oli aiempaa kokemusta.

Aineiston mukaan terveyteen, päihteisiin ja voimavaroihin liittyvien asioiden käsittely liittyi paljolti siihen, että asiakas oli vasta itse hahmottamassa ja selvittämässä, mistä on kyse. Kyse oli asioiden



jäsentämisestä ja hahmottamisesta sekä osin vaihtoehtojen puntaroinnistakin. Asiakas, josta oli maininta, että päätyi hoitosuhteen keskeyttämiseen, toimi hänen tilanteessaan arjen asiat jonkinlaisena mittarina omalle sairaudelle ja omille voimavaroille, jossa myös työllistymissuunnitelmilla oli keskeinen osuus.

*A7: ”Oli käynyt kuntouttavan työtoiminnan haastattelussa. Keskusteltiin, että työtoiminta tuo vaihtelua omaan arkeen ja toimii edelleen mittarina omille työelämätaidoille.”*

Mielestäni aineisto kertoo tärkeitä asioita nuorten aikuisten arjesta. Ensinnäkin aineistoni osoittaa, miten monella arjen alueella nuoret aikuiset elämässään toimivat. Nuoret aikuiset toimivat osana sosiaalisia verkostojaan, osallistuvat työ- ja koulutuselämään, itsenäistyvät sekä kohtaavat omia voimavarojaan ja vaihtoehtojaan. Aineistoni osoittaa, että osalla nuorista aikuisista arjen asiat olivat pääosin hyvin, joista kertoivat resurssit sosiaalisissa suhteissa, vahvat asemat koulutus- ja työelämässä sekä hyvä terveys. Resursseina sosiaalisista suhteista esille nousivat erityisesti äidit. Koulutus- ja työelämän osalta resursseina oli kuvattu koulutustaustoja, ammatillista koulutusta ja ylioppilastutkintoa, sekä työkokemusta, osa-aikatyötä ja au-pairina työskentelyä. Mielestäni hyvästä terveydestä kertoivat resurssit koulutus- ja työelämässä. Sen sijaan osalle nuorista aikuisista oli kasautunut haasteita usealle elämän alueelle. Tästä kertoivat sosiaalisten suhteiden ongelmallisuus, asumisen ja taloudellisen tilanteen ongelmat, koulutus- ja työelämän katkoksellisuus, päihde- ja terveysongelmat. Sosiaalisten suhteiden ongelmallisuus oli liitetty päihteiden käyttöön ja vapaa-ajan viettoon. Asumisen ongelmia oli kuvattu asunnottomuudella, hädöillä ja vuokratilanteilla sekä taloudellisen tilanteen ongelmia vuokranmaksuvaikeuksilla ja rahankäytön ongelmilla. Koulutus- ja työelämää luonnehti katkoksellisuus, näitä oli kuvattu keskeytyneillä ammatillisilla opinnoilla ja työelämäpolun rakentamisella. Päihde- ja terveysongelmista kertoivat runsas päihteiden käyttö sekä terveydentilaan ja voimavaroihin liittyvät ongelmat. Nuorille aikuisille kasautuvista ongelmista kertoi myös sosiaalityössä palveluohjauksen osalta runsas palveluiden käyttö.

## 7 Johtopäätökset

Arjella kuvataan elämän eri alueiden eriytymistä ja näiden yhteen sovittamisen ongelmia (Salmi 2004, 11-12). Tutkimuksessani nuoret aikuiset toimivat elämän eri alueilla ja nämä elämän alueet ovat arjessa läsnä toisinaan vasta- ja toisinaan myötävirtoina. Tässä mielessä arjen yhteensovittamisen kysymykset ovat sosiaalityössä keskeisiä. Esimerkiksi ongelmat terveydessä voivat tarkoittaa ratkaisujen hakemista myös muilla arjen osa-alueilla kuten asumisessa, rahan käytössä tai arkisemmin aamulla heräämisessä. Näkemys arjen yhteen sovittamisen kysymyksistä nostaa mielestäni esille sosiaalityön työnä, jossa toteutuu Fergusonin (2001, 41) näkemys sosiaalityöstä elämänsuunnittelua edistävänä metodologiana. Mikäli sosiaalityö kohtaa nuorten aikuisten arjessa ongelmia samanaikaisesti usealla elämän osa-alueella, ollaan tekemisissä Raunion (2006, 57) määritelmän mukaisen syrjäytymiskysymyksen kanssa.

Kuten tutkimukseni osoittaa, on osalla asiakkaista resursseja sosiaalisessa verkostossa, koulutus- ja työelämän asemilla sekä terveydessä. Resursseina kuvattiin muun muassa läheisiä ihmissuhteita, koulutus- ja työelämän asemaa sekä hyvää terveyttä. Toisaalta tutkimukseni ei anna vastausta muun muassa siihen, miten asiakkaat toimivat osana sosiaalisia verkostojaan. Ihmissuhteet ovat tärkeä osa jokaisen arkea. Sosiaalityön käytännössä ihmissuhteiden ja sitä kautta perhesuhteiden tarkastelu voisi itse asiassa tuoda työhön näkökulman, jolla voitaisiin paremmin vastata arjen sujuvuuden ongelmiin tilanteissa, joissa pahoinvoinnilla ja eriarvoisuudella on taustatekijänsä ja lähtökohtansa. Olen samaa mieltä Appelqvist-Schmidlechnerin kanssa sosiaalisten suhteiden merkityksestä nuorten parissa tehtävässä työssä. Hän korostaa huomion kiinnittämistä toimiviin sosiaalisiin suhteisiin nuorten ehkäisevässä työssä (2011, 12). Tästä näkökulmasta voidaan myös sosiaalityön käytäntöjä kehittää suuntaan, jossa huomioidaan eriarvoisuuden kysymykset.

Monessa suhteessa 18-vuotias nähdään aikuisena ja itsenäisenä toimijana. Samaan aikaan osa nuorista aikuisista kohtaa erilaisia pahoinvoinnin kysymyksiä sellaisessa yhteiskunnallisessa tilanteessa, jossa yhteiskunta ei enää tarjoa samanlaista turvaa ja suojaa kuin aikaisemmin. Kuten Sipilä (2013, 10) ilmaisi, että osa nuorista saa oppia häviämään ja heitä kutsuvat omat yhteisöt epäonnistumisista huolimatta. Sosiaalityössä on keskeistä pohtia, miltä vastuun ja epäonnistumisen kysymykset näyttävät nuorilla aikuisilla tässä yhteiskunnallisessa tilanteessa. Mielestäni on tärkeää pohtia, miten aikuissosiaalityössä kohdataan nuorten aikuisten epäonnistumisen kysymykset. Olen sitä mieltä, että kaikilta nuorilta aikuisilta ei voida edellyttää ja vaatia samoja asioita samoilla keinoilla. Ajatus pitää sisällään sosiaalityön työnä, jota tehdään Forssénin,

Roivaisen, Ylisen ja Heinosen (2012, 13) mukaan huono-osaisuuden ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Kyse on myös emansipatorisesti suuntauneen työntekijän ajatuksista (vrt Giddens 1991, 210; ref. Raunio 2009, 296). Tällöin sosiaalityötä tehdään osin niillä ehdoilla, joita tarvitaan huono-osaisuuden kysymysten ratkaisemisessa.

Tutkimukseni osoittaa, että osalle nuorista aikuisista oli kasautunut ongelmia samanaikaisesti usealle arjen alueelle. Nuorten aikuisten ongelmista kertoivat ongelmat sosiaalisissa suhteissa, asumisessa, taloudellisessa tilanteessa, koulutus- ja työelämässä sekä terveydessä. Esimerkiksi asumisen ongelmista kertoivat hädöt ja asunnottomuus. Arjen eri osa-alueet olivat jollakin tavalla nuorten aikuisten arjessa läsnä, mutta kertoivat mielestäni myös aikuissosiaalityön eriytymättömyyden ja rajaamattomuuden piirteistä. Aikuissosiaalityö on työtä, jossa työtä tehdään arkielämän asioiden parissa. Toisaalta ei ole tutkimustietoa siitä, mikä on aikuissosiaalityön nuorten aikuisten asumistilanne ja millaista tukea asumiseensa nuoret aikuiset tarvitsisivat. Sipilä (2013, 10) toi esille, että nuorten kasvaminen nyky-yhteiskunnassa on vaikeampaa kuin aikaisemmin. Samaan aikaan nuoret aikuiset elävät arkeaan elämänvaiheessa, jossa korostuvat nuoruuden kehitystehtävät.

Tutkimuksestani oli paikannettavissa myös koulutus- ja työelämän katkoksellisuus osalla nuorista aikuisista, mikä osaltaan kertoi nuorten aikuisten asemasta koulutus- ja työelämässä. Vaikka tutkimukseni kertoi niistä sosiaalityön tavoitteista rakentaa siltaa kohti koulutus- ja työelämää, ei sosiaalityö yksinään pysty nuorten aikuisten koulutus- ja työelämän kysymyksiä ratkaisemaan. Mielestäni tässä yhteydessä tulisi myös tarkastella eri asiakasryhmien asemaa koulutus- ja työelämässä, koska pyrkimyksistä huolimatta osalla ihmisistä on rajoitteita koulutus- ja työelämää ajatellen. Nämä rajoitteet voivat olla pysyviä, pitkäkestoisia tai tilapäisiä. Mikäli näiden rajoitteiden takia osa ihmisistä jää koulutus- ja työelämän ulkopuolella, syrjäyttävät rakenteet tällöin itse osan ihmisistä tärkeän arjen osa-alueen ulkopuolelle. Mielestäni sosiaalityö on tällöin vaihtoehdottomuuden kysymysten parissa, jos sosiaalityöllä on tarjota ratkaisuksi loputonta työpaja- ja tukityökierrettä. Kuitenkin yhtenä perustana normaalille yhteiskuntaan kuuluuudelle pidetään työtä (STM 2003, 23). Koulutus- ja työelämän kysymykset olivat tutkimuksessani keskeisiä niissäkin tilanteissa, jolloin arjessa kohdattiin terveyteen ja voimavaroihin liittyviä kysymyksiä. Nuori aikuinen oli itsekkin vasta selvittämässä ja kokeilemassa, mistä on kysymys sekä miten terveys tai voimavara-asiat omassa arjessa näkyvät. Samanaikaisesti nuoret aikuiset toivoivat päiviin jotakin tekemistä. Joidenkin nuorten aikuisten terveyteen ja voimavaroihin liittyvien tekijöiden selvittämiseksi oli liitetty työllistymissuunnitelmat osana kokonaistilanteen arvioimista.

Tutkimukseen valikoituneet asiakasmerkinnät kuvasivat itse asiassa osuvastikin niitä arjen sujuvuuden vastavirtoja, jotka olivat sillä hetkellä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa läsnä. Jokin asia koskettaa sillä hetkellä nuoren aikuisen arkea, olkoon sitten vaikka asiointi sosiaalitoimistossa. Tuskin voi väittää, ettei asunnottomuus nuoren aikuisen arjessa olisi jollakin tavalla läsnä asiakkaan omasta mielestä. Sosiaalityössä olisi olennaista löytää ne arjen sujuvuuden vastavirrat, jotka ovat merkityksellisiä ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Nämä arjen vastavirrat kohdataan sosiaalityön käytännössä. Tutkimuksestani oli paikannettavissa Raitakarinkin (2006, 107) nimeämiä arjen teemoja, jotka kertovat vakiintuneesta toimintatavasta. Tutkimuksessani näitä arjen teemoja oli kuvattu arjen sujuvuuden vasta- ja myötävirtoina muun muassa sosiaalisessa verkostossa, asumisessa ja taloudellisessa tilanteessa, koulutus- ja työelämässä sekä terveydessä. Arjen käsitteellistäminen osoittautui haastavaksi, mutta toisaalta lähestymistapa auttaa kuvaamaan, millaisia arjen asioita aikuissosiaalityössä kohdataan ja mitä on tuon arjen kohtaaminen kunnallisen peruspalvelun puitteissa.

Sosiaalityön käytäntö tarkoittaa jossain määrin vakiintuneita ja osin yhdessä sovittuja työtapoja, ammatillisten käytäntöjen ja menetelmien kokonaisuutta, joiden mukaan työtä tehdään (Liukko 2006, 10). Tutkimukseni voi antaa suuntaa siitä, että aikuissosiaalityössä toimitaan usealla sosiaalityön ammatillisen käytännön tasolla. Liukko (2006, 132) tuo esille, että perussosiaalityössä on useita toiminnallisia mahdollisuuksia, joista vain osa nousi tutkimuksessa esille. Hän lisää, että sosiaalityön ei tarvitse olla keinotonta tai hiljaista (Liukko 2006, 132). Tässä mielessä olisi tärkeää, että käydään keskustelua ihmisten arjen tilanteista ja aikuissosiaalityön keinoista kohdata nämä arjen tilanteet, jotta ihmisten arki kohdataan ja arjen tilanteet tulevat huomioiduiksi. Vaikka Liukko tuo esille, että sosiaalityön ei tarvitse olla keinotonta, ei mielestäni aikuissosiaalityössä voida jättää tarkastelun ulkopuolelle, mikä on aikuissosiaalityön asiakkaiden asema muissa yhteiskunnan palveluissa. Mikäli yhteiskunnan muut palvelut kiristävät toimintaehtojaan asumispalveluissa, terveystalvetuissa, päihdepalveluissa tai työllistymispalveluissa, onko aikuissosiaalityö myös itse vaihtoehdottomuuden tarjontatilanteessa asiakkaiden kanssa? Samaan aikaan käydään keskustelua moniongelmaisista asiakkaista.

Tutkimukseni kertoi niistä moninaisista vaiheista, joita työssä tuli vastaan, jotta ylipäättään päästiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamistilanteeseen. Taustalla voi olla eri yhteydenottotapoja, käyttämättä jääneitä ja peruuntuneita ajanvarausaikoja, mutta myös toteutuneita kohtaamistilanteita. Taustalla voi olla myös eri työvälineitä. Tässä sosiaalityön tehtävänä on jäsentää kaikki nämä tilanteet osaksi kokonaisuutta liikkuen samalla usealla eri ammatillisen käytännön tasoilla muun

muassa työväline- ja menetelmätasolla. Eri ammatillisten käytäntöjen tasolla liikkuminen tarkoittaisi myös arjen tilanteiden kohtaamista siten, että pyritään kahden todellisuuskuvan tarkasteluun, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan. Asiakkaan todellisuuskuvan tarkastelu tarkoittaisi myös toisen tiedon käyttöön ottamista sekä pyrkimystä neuvottelevaan asiantuntijuuteen ja tiedontuotannolliseen kumppanuuteen.

Tutkimuksessani sosiaalityöntekijöiden käyttämät työvälineet voivat antaa suuntaa niistä keinoista, joita aikuissosiaalityössä käytetään. Näen, että myös työvälinetason osaaminen vaatii taustalla olevaa teoria- ja tietopohjaa, miten ja millaisissa tilanteissa työvälineosaamista hyödynnetään. Tutkimuksessani nousi esille asiakastilanteiden moninaisuus. Sosiaalityön ammatillinen osaaminen edellyttää tietopohjaa, jotta ihmisten arjen tilanteet tulisivat kuulluiksi ja huomioituiksi sekä asiakasprosessit hallittaviksi. Mielestäni asiakkuusprosessien hallinnassa korostuu kokonaiskuvan muodostaminen asiakkaan tilanteesta taustalla olevaa teoria- ja tietopohjaa hyödyntäen. Asiakkaiden moninaisissa ja muuttuvissa tilanteissa toteutuu mielestäni Paynen määritelmät siitä, miten teoria tukee sosiaalityötä. Paynen (2005, 4) mukaan teoria auttaa sen päättämisessä, miksi ja kuinka vaihtoehtojen välillä valitaan, vaikka teoria olisi sosiaalityöntekijältä piilotettu.

Sosiaalityö yhtenä palveluna kohtaa uusliberalististen toimintatapojen mukaisia tehokkuuden ja tuloksellisuuden vaatimuksia. Tästä esimerkki voi olla toimeentulotuen kirjallinen käsittely, mikä käytännössä tarkoittaa, että asiakas huolehtii itse toimeentulotuen hakemisesta. Aineistossa mukana olleen nuoren aikuisen tilanne herättää pohtimaan, mitä sama tilanne, psyykinen sairastuminen, tarkoittaa sellaisen nuoren aikuisen kohdalla, jolla ei tukiverkkoa ole olemassa. Millaista tukea aikuissosiaalityöllä on tarjota näille nuorille aikuisille? Millaista tukea ja palvelua asumiseen, vuokran maksamiseen tai toimeentulotuen hakemiseen näissä tilanteissa on? Mikäli tehokkuuden nimissä toimeentulotuen kirjallinen käsittely ohjaa sosiaalityölle myös toimeentulotuen neuvontaan ja ohjeistukseen liittyvät tehtävät, on sosiaalityö kasvavine asiakasmäärineen tilanteessa, jossa itse sosiaalityö näyttäytyy tehottomalta. Toisaalta hedelmällisen lähestymistavan sosiaalityöhön tarjoaa näkökulma, jossa toimeentulotuen hakeminen ja muut arjen toiminnot asumisineen liitetään osaksi laajempaa tilanteen arviointia, jossa tavoitteena on kunkin voimavarojen ja mahdollisuuksien mukaisen toiminnan sekä siihen riittävien tukimuotojen löytäminen. Raitakari (2006, 108) toi esille, miten työntekijät lähestyivät nuorten tilanteita arjen asioiden hoidon ja sujuvuuden näkökulmasta. Työntekijät tarkastelivat tukiasumista siitä näkökulmasta, miten hyvin sillä kyetään luomaan nuorelle edellytyksiä itsenäistyä, opiskella sekä hankkia ammatti ja myöhemmin työpaikka (Raitakari 2006, 108). Myös omasta tutkimuksestani on paikannettavissa työntekijöiden

lähestymistapoja arjen asioiden hoitoon, joita kuvattiin muun muassa asumisen ja laskujen maksamisen ongelmilla. Asiakkaan arjessa toimivan käytännön löytäminen esimerkiksi rahan käyttöön ja vuokran maksamiseen voi tarkoittaa esimerkiksi asunnon säilyttämistä. Tutkimuksessani vastaavasti asunnon säilyttäminen ja pitäminen voi tarkoittaa riittävien toimintaedellytysten luomista arjen muille osa-alueille kuten työ- ja koulutuselämään. Tutkimuksessani erilaiset puheeksi ottamisen keinot näyttäytyivät vahvana aikuissosiaalityön keinona.

Niskalan (2008) määritelmä sosiaalityön prosessista paikallisissa suhteissa etenevänä neuvotteluna voisi toimia myös aikuissosiaalityön nuorten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Siinä kohtaaminen nähdään aitona ihmisen kohtaamisena ja mahdollisuutena muodostaa alustava ymmärrys tilanteesta. Tavoitteena olisi yhteisen tulkinnan löytäminen tilanteesta ja muutostarpeista, jossa sosiaalityöntekijä muodostaa kokonaisnäkömyksen tilanteesta. Neuvottelun kautta haetaan ratkaisuja tilanteeseen ja sosiaalityöntekijä pyytää asiakasta opastamaan itseään vaihtoehtojen kanssa. (Niskala 2008.) Niskalan sosiaalityön prosessikuvauksessa toteutuu ikään kuin Dunderfeltin (2011) kuvaus nuoruuden kehitystehtävästä, minkä mukaan on opittava ohjaamaan omaa yksilöllisyyttä tietoisemmin suhteessa muihin ihmisiin (Dunderfelt 2011). Sosiaalityön käytännössä kohdataan nämä oppimisen tulokset arjen sujuvuuden vastavirtoina, mutta myös myötävirtoina. On merkityksellistä ottaa tarkasteluun, millaisia epäonnistumisen ja onnistumisen virtoja aikuissosiaalityön nuoret aikuiset omassa arjessaan kohtaavat sekä millaisin sosiaalityön käytännöin nämä kohdataan. Nuori aikuinen elää elämänvaihettaan, jota luonnehtii osin itsenäistymistä koskevat kysymykset. Kyse on vaiheesta, jolloin nuori aikuinen usein itsekin selvittää, mistä on kysymys.

Liukko (2009; 26-29, 39) määrittää työprosessin systemaattiseksi ja joustavaksi asiakastyön käytännöksi, jossa eri vaiheet ja toiminnot mielletään tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi. Sosiaalityön tarkasteleminen työprosessina voi tuoda työhön myös lähestymistavan, mikä auttaa työn hallittavuutta. Tutkimuksessani aikuissosiaalityön käytännöstä suuntaa antoivat kohtaamistilanteiden rakentaminen, sosiaalityön työvälineet ja puheeksi ottamisen keinot. Sosiaalityön työprosessin näkökulma kuvaa mielestäni työn vaatimuksia eli sitä, millaista ammatillista osaamista ja työn hallintaa sosiaalityö vaatii. Jos sosiaalityön käytäntöä tarkastellaan esimerkiksi näkökulmasta, jossa tehtävänä on muun muassa ehkäisevästä toimeentulotuesta päättäminen ja miten nämä päätökset kohdentuvat asiakkaisiin, kertoo tämäkin omalta osaltaan, millaista osaamista ja työn hallintaa työssä toiminen edellyttää. Vaikka aineistoni ei anna suoraa

vastausta siihen, miten sosiaalityön yhteiskunnallinen luonne työtä määrittää, pohtii Raitakari (2006, 266) osuvasti sosiaalityötä työnä, jossa ammattilaisten nykyinen yhteiskunnallinen asema ohjaa toteuttavaa sosiaalityötä. Käytännössä tämä voi tarkoittaa muun muassa sitä, että sosiaalityön yhteiskunnallinen asema määrittää, mitkä sosiaalityön ammatillisen käytännön tasot sosiaalityössä painottuvat. Tällä tarkoitan kiinnitetäänkö työssä huomioita sosiaalityön toteuttamiseen sellaisten toimintatapojen pohjalta, jolloin sosiaalityössä voi korostua työvälinetason mekaaninen ja määrällinenkin suorittaminen, vai kiinnitetäänkö työssä huomioita sosiaalityön toteuttamiseen arjen tilanteista sekä sosiaalityön käytännön vaatimusten pohjalta. Sosiaalityö yhteiskunnallisena työnä on ikään kuin sisäänkirjoitettu. Yhteiskunnallisena työnä sosiaalityö kohtaa ihmisten arjen sujuvuuden kysymykset niin myötä- kuin vastavirtoinakin.

## 8 Lopuksi

Aloittaessani tutkimukseni tekemistä oli minulla olevinaan selkeä suunta ja ajatus, mitä asioita haluaisin tuoda esille. Nämä ajatukset liittyivät nuorten aikuisten erilaisiin elämäntilanteisiin sekä aikuissosiaalityön käytäntöön. Nuorten aikuisten erilaisista elämäntilanteista halusin tuoda esille sen ”kirjon”, mitä aikuissosiaalityössä mahdollisesti kohdataan. Keskustelut nuorten aikuisten kanssa voivat liittyä esimerkiksi päihteiden käyttöön, asumiseen tai terveyteen tai vaihtoehtoisesti tilanne saattaa edellyttää näiden kaikkien asioiden yhtäaikaista pohtimista. Aikuissosiaalityön käytännöstä halusin tuoda lisäksi esille, millaista ammatillista osaamista tuo eri elämäntilanteiden ja osa-alueiden käsitteleminen vaatisi. Sosiaalityön menetelmällisyys herätti uteliaisuutta, koska se on näyttäytynyt osin epäselvänäkin kokonaisuutena. Toisaalta sosiaalityön käytäntö kiinnosti, koska työtä perustellaan osin määrällisten tilastotavoitteiden kautta. Halusin tehdä itselleni näkyväksi ehtoja, joilla työtä on mahdollisuus edelleen perustella. Tutkimukseni rakentui osin näistä tavoitteista ja tätä kautta mahdollisuudesta perustella ja tuoda näkyväksi työn vaatimuksia.

Tutkimukseni edetessä löysin aihevalintaan arjen käsitteen, koska mielestäni se nostaa esille ihmisten arjen tilanteet. Edelleen tutkimuksen edetessä aihevalintaan liittyen nousi enenevässä määrin kysymyksiä kuin vastauksia. Nyt tutkimuksen valmistuessa, on näitä kysymyksiä edelleen. Arjen käsitteellistäminen osoittautui vaikeaksi hallittavaksi kokonaisuudeksi. En myöskään löytänyt hallittavaa kokonaisuutta sosiaalityön käytäntöön vaan ehkä enemmän siinä nousseita ilmiöitä ja suuntauksia. Yhdeksi jatkotutkimusaiheeksi nousi, miten aikuissosiaalityön käytännössä kohdataan nuoret aikuiset oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Aikuissosiaalityön haasteena näen, miten nämä oikeudet ja velvollisuudet mitoitetaan jokaisen yksilöllisessä tilanteessa, mutta kuitenkin siten, että asiakkaat tulevat samanaikaisesti yhdenvertaisesti kohdelluksi. Aihe olisi mielenkiintoinen tutkia myös nuorten aikuisten omista näkökulmista ja kokemuksista. Toisena jatkotutkimusaiheena nousi esille aikuissosiaalityön nuorten aikuisten omat kokemukselliset merkitykset arjesta, eriarvoisuudesta ja palveluista. Jatkotutkimusaiheena olisin erityisesti kiinnostunut niiden nuorten aikuisten näkökulmasta, joille on kasaantunut erilaisia pahoinvoinnin kysymyksiä. Tällä jatkotutkimusaiheella haluaisin tavoittaa nuorten aikuisten omaa ääntä, toista tietoa.

Näkisin, että aikuissosiaalityössä tulisi olla perusvalmiudet käyttää työssä kohtaamistilanteita rakentavia työotteita siten, että työ tavoittaisi erilaisia asiakasryhmiä. Ajatus siitä, että ihmisen arjen tilanne olisi puettavissa yhteen yksittäiseen työväliseen, on osoittautunut niin käytännössä kuin teoriassakin mahdottomaksi. Arjen tilanteet muuttuvat ja vaihtelevat. Ihmisen arjessa on huonoja



päiviä, vieroitusoireita, pahoinvointia, menetyksiä ja ahdistusta. Aineistoni osoittaa, että ihmisellä on vaiheita, joissa asioiden hoitaminen tai esille tuominen on vaikeaa. Kyse on nuorista aikuisista, jotka ovat vasta itsekin hahmottamassa ja muodostamassa sanoja sille, mitä on oma pahoinvointi ja hyvinvointi. Aikuissosiaalityössä olisi olennaista löytää ne arjen sujuvuuden virtaukset, joilla on merkitystä ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Työn tekemisen kannalta on myös merkityksellistä, millaisia mahdollisuuksia aikuissosiaalityölle suodaan tavoittamaan näitä arjen ongelmia. Sosiaalityö ei ole moninaisine vaiheineen aina selitettävissä tai puettavissa yhteen yksittäiseen lauseeseen tai merkintään. Pohjaa työlle saattaisivat tuoda keskustelut ihmisten arjen tilanteista sekä työprosessien kokonaisuuksista, joista ehdotan keskusteluja sosiaalityön käytäntöön. Työprosessien kokonaisuudet ja ihmisten arjen tilanteet tuovat vastapainoa niille keskusteluille, joita ohjaavat uusliberalististen toimintatapojen mukaiset tuloksellisuusvaatimukset.

Toivon, että tutkimukseni kertoo, mitä ovat aikuissosiaalityössä käytettävät asiakasmerkinnät. Tällöin tutkimus vastaa myös siihen kritiikkiin, jossa sosiaalityön asiakasmerkinnät nähdään sosiaalityön sisäisenä asiana. Kuronen ja Isomäki (2010, 202) pohtivat sosiaalityön tietojärjestelmien kehittymistä kahden toisilleen vastakkaisen sosiaalityökäsityksen valossa. Toinen käsitys korostaa ilmiöiden ja ongelmien monimutkaisuutta ja –tahoisuutta, asiakkaiden elämäntilanteiden ainutkertaisuutta ja tiedon konstruktivistista luonnetta. Se pohjautuu postmoderniin ajatteluun ja näkemykseen sosiaalityöstä sosiaalisissa käytännöissä ja vuorovaikutuksessa rakentuvana toimintana. Sosiaalityön asiantuntijuudesta puhuttaessa eteen nousee usein jatkuva kriittinen reflektio, neuvotteleva asiantuntijuus, tietämisen tapojen moninaisuus ja käytännöstä nousevan tiedon merkityksen esiin nostamiseen. Toinen käsitys korostaa näyttöön perustuvaa käytäntöä, jonka mukaan sosiaalityön asiantuntijuuden, käytettyjen menetelmien ja niiden vaikuttavuuden arvioinnin tulisi perustua systemaattiseen tutkittuun tietoon. Käsitusten erojen kautta voidaan kysyä, kenen ja millainen tieto on sosiaalityössä relevanttia? Salliiko tietojärjestelmien kehittyminen asiakkaiden kertomusten, kokemusten, vuorovaikutuksen ja sosiaalityöntekijän reflektoinnin, vai johtaako se tietoon, joka on kontekstistaan irrotettuna? (Kuronen ja Isomäki 2010, 201-202.) Karvinen-Niinikoski (2009, 132-133) kuvaa postmodernismin tuovan käsityksen neuvottelevasta asiantuntijuudesta ja tietämisen tapojen moninaisuudesta sekä tiedontuotannollisesta kumppanuudesta. Tiedontuotannollinen kumppanuus tarkoittaisi siten käytännössä myös asiakkaiden osallistumista sosiaalityön asiakirjojen tekemiseen sekä edelleen sitä kautta asiakkaiden osallistumista työprosessiin. Tällöin ollaan lähellä niissä pyrkimyksissä, joissa tavoitellaan dokumentointia arjen tilanteiden kuvaajina.

Toivon, että tutkimuksestani jää aikuissosiaalityön käytäntöön keskusteluja siitä, millaisia onnistumisen ja epäonnistumisen mahdollisuuksia aikuissosiaalityön nuorilla aikuisilla on ja miten nämä mahdollisuudet sosiaalityön käytännössä kohdataan. Parhaimmillaan onnistumiset toteutuvat vaihtoehtojen puntarointina ja kokeiluina. Pahimmillaan epäonnistumiset kohdistuvat tiettyihin asiakasryhmiin vaihtoehdottomuuden tarjontatilanteessa. Yleisesti näen tarpeellisina aikuissosiaalityössä keskustelut nuorten aikuisten arjen tilanteista sekä sosiaalityön käytännöistä. Tämä toimisi perusteluna työn ehtojen näkyväksi tekemiseen, jolla voisi edelleen perustella oman työn vaatimuksia. Asiakastyön kautta haluan myös virittää keskustelua siitä, mitä tai mitkä ovat aikuissosiaalityössä tarvittavat keinot kohdata nuorten aikuisten arjen ongelmia. Tällöin ajatuksena on keinojen kehittäminen siten, että arjen moninaiset tilanteet ja –vaiheet tulisivat huomioiduiksi myös sosiaalityön käytännössä. Kyse on niiden tilanteiden huomioimisesta, jossa sosiaalityön käytäntö kohtaa arjen moninaiset ongelmatilanteet. Vaikka sosiaalityön menetelmällisyyttä on kritisoitu sen professionaalistumispyrkimysten takia, näkemykseni mukaan aikuissosiaalityössä tarvitaan vahvaa työn osaamista sekä reflektiota työstä ja ihmisten arjen tilanteista. Mielestäni Raitakari (2006, 266) kiteyttää sosiaalityön tehtävän merkittävällä tavalla: ”Sosiaalityö on professio, jossa sitoudutaan yksilön hyvinvoinnin, oman asiantuntijuuden ja arjessa selviytymisen tukemiseen. Sosiaalityötä on mahdoton tehdä ilman visiota hyvästä elämästä.” Sosiaalityön tehtävä ja sosiaalityön keinot professiona olisi myös osattava kertoa asiakkaille, jotta vastavuoroisen työskentelysuhteen periaatteet toteutuisivat.

Tämän tutkimuksen lähtökohtana on ollut aikuissosiaalityö ja nuorten aikuisten arki. Pohjolan ja Laitisen (2010, 319) mukaan sosiaalipalvelut ovat osa sosiaalisten perusoikeuksien toteutumista ja ne sisältävät merkittävän yhteiskuntapoliittisen tehtävän. Ihmisen kohtaamisen ja auttamisen lisäksi sosiaalityössä on kyse myös rakenteellisesta työstä, jossa tavoitteena on käytäntöjen ohjaaminen siten, että ihmiset tulevat autetuiksi ja tuetuiksi. Työ lähellä ihmisten arkea mahdollistaa näkemyksen rakenteellisista muutostarpeista. (Pohjola & Laitinen 2010, 319.) Aikuissosiaalityö on työtä ihmisten arjen asioiden parissa ja sosiaalityötä tehdään aina jossakin yhteiskunnallisessa tilanteessa. Arki tarjoaa väylän kohdata ihmisten elämä. Arki myös muuttuu yhteiskunnallisen tilanteen mukaan. Sosiaalityön tehtävänä on siten kohdata ihmisten muuttuvat arjen tilanteet. Rakenteellisena sosiaalityönä aikuissosiaalityöllä ja sosiaalityöllä on yleisestikin paikkansa, jos huomataan, että nuorten aikuisten asumiseen tarvitaan tietynlaista tukea tai tietynlaista asumista. Rakenteellisen sosiaalityön kautta voidaan tehdä myös näkyväksi nuorten aikuisten taloudellinen tilanne ja mahdollinen velkaantuminen sekä työllistymis- ja koulutustilanne ja mahdollinen

koulutusten ulkopuolelle jääminen kunhan rakenteellinen sosiaalityö itsessään ei kata palvelujen supistamista ja sosiaalityöntekijän toimintaehtojen kaventamista sekä asiakkaan äänen kuulemista.

## LÄHTEET

Aaltonen, Sanna & Kivijärvi, Antti & Peltola, Marja & Tolonen, Tarja (2011) Ystävydet. Teoksessa Mirja Määttä & Tarja Tolonen (toim.) Annettu, otettu, itse tehty. Nuorten vapaa-aika tänään. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 112 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 29-56.

Aapola, Sinikka & Ketokivi, Kaisa (2005) Johdanto: Aikuistumisen ehdot 2000-luvun yhteiskunnassa. Teoksessa Sinikka Aapola & Kaisa Ketokivi (toim.) Polkuja ja poikkeamia – Aikuisuutta etsimässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 56 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 7-32.

Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.

Appelqvist-Schmidlechner, Kaija (2011) Time Out! Getting Life Back on Track. A psychosocial support programme targeted at young men exempted from compulsory military or civil service. Tampere: Tampere University Press, Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1114. <http://www.thl.fi/doc/fi/27432>. Viitattu 5.11.2013.

Coulshed, Veronica & Orme Joan (2006) Social work practice. New York: Palgrave Macmillan.

Dunderfelt, Tony (2011) Elämänkaaripsykologia. Helsinki: WSOYpro.

Ferguson, Harry (2001) Social Work, Individualization and Life Politics. British Journal of Social Work 31(1), 41-55.

Forssén, Katja & Roivainen, Irene & Ylinen, Satu & Heinonen, Jari (2012) Alkusanat. Teoksessa Katja Forssén, Irene Roivainen, Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011.

Giddens, Anthony (1984) Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia. Toiminnan, rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyysissa. Suom. Pasi Andersson & Ilkka Heiskanen. Helsinki: Otava. (Englanninkielinen alkuteos 1979.)

Granfelt, Riitta (2006) Pahasta kirjoittaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus, 127-141.

Eräranta, Kirsi & Autio, Minna (2008) Johdanto: Polarisaatio käsitteenä ja empiirisesti koeteltuna tutkimusteesinä. Teoksessa Minna Autio, Kirsi Eräranta & Sami Myllyniemi (toim.) Polarisoitua nuoruus? Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 84 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 8-15.

Eräsaari, Risto (1998) Mikä ihmeen elämänpolitiikka? Teoksessa J.P. Roos & Tommi Hoikkala (toim.) Elämänpolitiikka. Tampere: Gaudeamus, 92-109.

Habermas, Jürgen (1987) Theorie des kommunikativen Handelns. Band 2: Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

Harrikari, Timo & Hoikkala, Susanna (2008) Nuorten hyvinvointipolitiikka – Pahoinvointiin puuttumista ja riskien hallinnointia? Teoksessa Minna Autio, Kirsi Eräranta & Sami Myllyniemi

(toim.) Polarisoituva nuoruus? Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 84 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 150-160.

Heikkilä, Matti & Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Simpura, Sakari (2008) Hyvinvointipolitiikan tavoitteet. Teoksessa Pasi Moisio, Sakari Karvonen, Jussi Simpura & Matti Heikkilä (toim.) Suomalaisten hyvinvointi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 142-144.

Hoikkala, Tommi (1998) Traditioista vapaan valinnan illuusio. Teoksessa J.P. Roos & Tommi Hoikkala (toim.) Elämänpolitiikka. Tampere: Gaudeamus, 152-168.

Hämäläinen, Juha & Laukkanen, Eila & Vornanen, Riitta (2008) Nuorisokasvatus, nuorisososiaalityö ja nuorisopsykiatria nuorten hyvinvoinnin edistämässä. Teoksessa Minna Autio, Kirsi Eräranta & Sami Myllyniemi (toim.) Polarisoituva nuoruus? Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 84 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 161-169.

Hänninen, Sakari (2007) Johdanto. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 5-19.

Jokinen, Eeva (2003) Arjen kyseenalaisuus. Naistutkimus (1), 4-17.

Jokinen, Eeva (2005) Aikuisten arki. Helsinki: Gaudeamus.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki: Gummerus, 9-31. (tarkista sivunumero)

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008a) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48-81.

Juhila, Kirsi (2008b) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14-47.

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) (2011) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Karjalainen, Vappu & Tuukka, Lahti (2001) Kokeilusta käytännöksi. Miten edistää pitkäaikaistyöttömien aktiivikäytäntöjen yleistymistä? Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus raportteja 264.

Karvinen, Synnöve (1993) Metodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies, & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 131-174.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus, 131-159.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2010) Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 247-276.

Ketokivi, Kaisa (2005) Aikuistumisen ja perheen perustamisen ristiriidat pidentyneessä nuoruudessa. Teoksessa Sinikka Aapola & Kaisa Ketokivi (toim.) Polkuja ja poikkeamia – Aikuisuutta etsimässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 56 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 100-137.

Kestilä, Laura & Määttä, Mirja & Peltola, Marja (2011) Kohti nuorten tasa-arvoisempaa vapaa-aikaa? Teoksessa Mirja Määttä & Tarja Tolonen (toim.) Annettu, otettu, itse tehty. Nuorten vapaa-aika tänään. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 112 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 129-163.

Kosik, Karel (1978) Det konkretas dialektik. Rödä bokförlaget. Göteborg (Alkuperäinen Dialektika konkrétniho ilm. 1963)

Krok, Suvi (2009) Hyviä äitejä ja arjen pärjääjiä. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1437.

Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 185-209.

Kuvaja, Anne & Luhtasela, Leena & Mustonen, Tiina & Borg, Pekka & Liukonen, Ritva (2007) Aikuissosiaalityön tilanearvio opas. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto Oppaita ja työkirjoja 2007:6. <http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/0d7d74804a1563bd9512f5b546fc4d01/tilanearvio-opas.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=0d7d74804a1563bd9512f5b546fc4d01>. Viitattu 5.11.2013.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa (1999) Sisällön analyysi. Hoitotiede 11, 3-12.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138-177.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

- Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: SOCCA ja Heikki Waris –instituutti.
- Liukko, Eeva (2009) Perussosiaalityön mahdollisuuksia – helsinkiläisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Helsinki: Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus, Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/16495>. Viitattu 5.11.2013.
- Lämsä, Anna-Liisa (2009) Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulu: Oulu University Press, Acta Universitatis Ouluensis 102.
- May, Tim (2011) Social research. Issues, methods and process. Berkshire: Open University Press.
- Meeuwisse, Anna & Swärd Hans (2006) Socialt arbete i ett internationelt perspektiv. Teoksessa Anna Meuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd (toim.) Socialt Arbete. En grundbok. (Andra utgåvan.) Stockholm: Natur och Kultur, 195-224.
- Mehtonen, L & Pönkänen M (1988) Tieteen historia ja kritiikki: Ajatuksia teemasta. Kirjassa K. Immonen (toim.) Tieteen historia –tieteen kritiikki. Turun yliopiston historian laitos julkaisuja nro 19, 16-34.
- Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyöyhdistys YTY r.y. Helsinki: Edita.
- Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1778. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf>. Viitattu 5.11.2013
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Kopijyvä, 63-80.
- Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan - Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 41. [http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/66748/Asta\\_Niskala\\_v%E4it%F6skirja.pdf?sequence=1](http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/66748/Asta_Niskala_v%E4it%F6skirja.pdf?sequence=1). Viitattu 5.11.2013.
- Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Social Sciences and Business Studies 17.
- Oesch E (1996) Hermeneutiikka – tietoteoriaa vai ymmärtämisen ontologiaa? Niin & Näin 3 (2) 14-17.
- O'Brien, Martin & Penna, Sue (2009) Neoliberalism. Teoksessa Mel Gray & Stephen A. Webb (toim.) Social Work. Theories and Methods. London: Sage Publications, 109-118.
- Palola, Elina (2012) Valinnanvapautta korostavan sosiaalipolitiikan haasteista. Suuntaaja. Asiaa vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumisesta 2/2012, 14-17.

- Payne, Malcolm (2005) *Modern Social Work Theory*. London: Palgrave Macmillan.
- Payne, Malcolm (2009) *Understanding social work process*. Teoksessa Robert Adams, Lena Donimelli & Payne Malcolm (toim.) *Social work*. London: Palgrave Macmillan, 159-174.
- Pohjola, Anneli (2006) *Pahan säikeitä auttamistyössä*. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 42-62.
- Pohjola, Anneli (2009) *Nuorisotyön ja sosiaalityön rajapinnoilla*. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisu 96 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 21-40.
- Pohjola, Anneli (2010) *Asiakas sosiaalityön subjektina*. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.
- Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja (2010) *Pohdintaa asiakkuuden punoksista*. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 309-320.
- Puuronen, Vesa (2006) *Nuorisotutkimus*. Tampere: Vastapaino.
- Pösö, Tarja (2006) *Käsitteet, paha ja tutkijan rajat*. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 108-126.
- Raitakari, Suvi (2004) *Nuoren elämänhallinta: toivottua arkea ohjeistamalla?* Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 56-73.
- Raitakari, Suvi (2006) *Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa*. Tampere: Tampere University Press, Acta Electronica Universitatis Tampensis 563. <http://tampub.uta.fi/handle/10024/67648>. Viitattu 5.11.2013.
- Raitakari, Suvi & Virokannas, Elina (2009) *Yhteisiä teemoja etsimässä*. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisu 96 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 5-18.
- Raunio, Kyösti (1999) *Positivismi ja ihmistiede. Sosiaalitutkimuksen perustat ja käytännöt*. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti (2006) *Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Raunio, Kyösti (2009) *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.



Roivainen, Irene (2008) Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 253-281.

Roos, J.P. & Hoikkala Tommi (1998) Esipuhe. Teoksessa J.P. Roos & Tommi Hoikkala (toim.) Elämänpolitiikka. Tampere: Gaudeamus, 7-19.

Salmi, Minna (2004) Arkielämä kokoaa yhteen työn ja perheen. Teoksessa Minna Salmi & Johanna Lammi-Taskula (toim.) Puhelin, mummo vai joustava työaika? Työn ja perheen yhdistämisen arkea. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 11-28.

Salonen, Reetta (2005) Milloin omaan kotiin? Aikuistumisen vastuu Suomessa ja Espanjassa. Teoksessa Sinikka Aapola & Kaisa Ketokivi (toim.) Polkuja ja poikkeamia – Aikuisuutta etsimässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 56 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 66-99.

Sipilä, Jorma (1996) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Sipilä, Jorma (2013) ”Mitä enemmän keskiluokka hakee lapsilleen menestystä, sitä todennäköisemmin se päätyy syrjäyttämään toisten lapsia”. Aikalainen. Tampereen yliopiston tiede- ja kulttuurilehti 11/2013.

STM (2003) Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastainen kansallinen toimintasuunnitelma vuosille 2003-2005. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2003:23.

STM (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005: 28.

STM (2012) Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21.

Strandell, Harriet & Julkunen, Ilse & Lamminen, Katri (2002) ´Ku ois vaan sellane normaali elämä´elämänkulku marginaalista katsoen. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Kopijyvä, 111-124.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Tolonen, Tarja (2005) Sosiaalinen tausta, sukupuoli ja paikallisuus nuorten koulutussiirtymissä. Teoksessa Sinikka Aapola & Kaisa Ketokivi (toim.) Polkuja ja poikkeamia – Aikuisuutta etsimässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 56 Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 35-65.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175-195.